الدكتور / رفعت عارف الضبع
رئيس قسم الإعلام التربوي بجامعة طنطا
خبير الإتيكيت والبروتوكول الدولي
مستشار برلماني ومدرب دولي معتمد
مؤسس علوم الإعلام النوعي



البروتوكول

فن التعامل مع الآخر

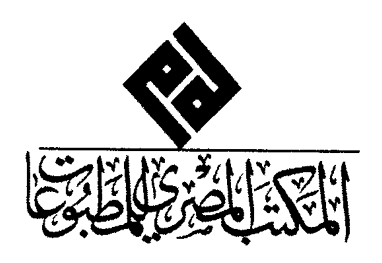


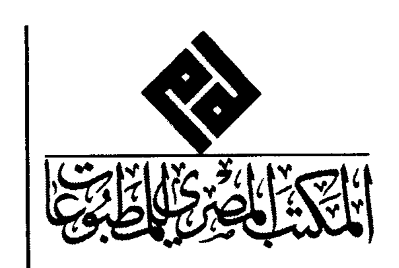
البروتوكول
فن التعامل مع الآخر

الدكتور

رفعت عارف الضبع

رئيس قسم الإعلام التربوي بجامعة طنطا
خبير الاتيكيت والبروتوكول الدولى
مستشار برلمانى ومدرب دولى معتمد
مؤسس علوم الإعلام النوعى





الكتـــاب : **البروتوكول فن التعامل مع الآخر**

المؤلـــف : **رفعت عارف الضبع**

طبعــــة : ٢٠١٢

رقم الإيداع : ٢٠١٢/٣٧٢٠

الرقيم الدولى :٧-٨٧-٠-٤٠٧-٩٧٧-٩٧٨

رئيس مجلس الإدارة

محمد حامد راضي

العنوان

١٢٢ أ شارع جسر السويس

امام عمارات الميرلاند ناصية

شارع نصوح – القاهرة

التليفون

٢٢٥٩٥٨٤٥

٢٢٥٩٥٨٤٦

مفتاح الدولى : ٠٠٢٠٢

البريد الإلكترونى

mohamed_radi 2000@yahoo.com

almasrymarwan@hotmail.com

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ وَلْتَكُن مِّنكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ ۚ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴿١٠٤﴾ ﴾ (سورة آل عمران- آية ١٠٤)

إهـــــداء وشكر

إلــى روح أمــي الحبيبــة رحمــة الله تعــالى عليهــا والمــسلمين
إلــى روح أبــي الحبيــب رحمــة الله تعــالى عليــه والمــسلمين
إلــى نجلــي "محمــد" وآل الــضبع بجمهوريــة مــصر العربيــة
وآل جهينـــة بجميـــع الـــدول العربيـــة والـــشهداء الكـــرام
إلــى كــل مــن علمنــي أو تعلــم أو ســيتعلم منــي
إلــى كــل إعلامــي وباحــث ومتخـصص وكاتــب وصــحفي وناشــر ومؤلــف
إلــى كــل مــؤثر فــي حاضــرنا ومــستقبلنا
إلــى أمتنــا الإســلامية والعربيــة العزيــزة
أهدى هذا الكتاب عسى أن يجعل الله تعالى منه نبراساً يضئ لنا الطريق نحــو مــستقبل أفضل إن شاء الله وأن يغفر الله تعالى لنا ولموتانا والمسلمين ذنوبنا وأن يجمعنــا مــع الأنبياء والصديقين والشهداء جميعا بالفردوس الأعلى وأن يتقبل منا هذا العمل ويجعلــه فــي ميــزان حــسناتنا وان يحقــق لنــا الــسعادة في الدنيا والآخرة .

المؤلف

الفهرس

مقدمــة

الحمد لله الذي وفقني في إعداد هذا المؤلف الذي يعد الأول من نوعه في علم البروتوكول وهو ضمن علوم الإعلام النوعي ، والذي هداني الله تعالى إلى تأسيسه عام ١٩٨٩م، وتأصيله مع فروعه الأخرى من خلال المؤلفات العلمية المنشورة على مستوى العالم أذكر منها (الاتيكيت – الإعلام التربوي – الصحافة التربوية – والإذاعة النوعية – التليفزيون النوعي – الخبر – السيناريو – الحملات الإعلامية – والعديد من المؤلفات الأخرى) ، وذلك بعد أن شاركت بجهود كبيرة في تأسيس تسع كليات للتربية النوعية تضم شعب وأقسام علمية للصحافة والإذاعة والتليفزيون والمسرح كعلوم جديدة لأول مرة على مستوى العالم وبالجهود الذاتية في مصر. بالإضافة إلى إحدى عشرة كلية تربية نوعية بالاشتراك مع الحكومة وأيضا المشاركة في تأسيس بعض المعاهد والأكاديميات والجامعة الخاصة والصحف والمجلات والدوريات والإعداد والإشراف العلمي على برامج التليفزيون والاستضافة بالبرامج التليفزيونية والإذاعية والمشاركة في تدريب القيادات الإعلامية وفي مجال الاتيكيت والبروتوكول وتحكيم المهرجانات الدولية والمشاركة في عقد المؤتمرات والندوات الدولية ، وفي العمل الاجتماعي والإشراف على رسائل الدكتوراه والماجستير والمشاركة الفعالة في ثورة ٢٥ يناير المصرية المباركة والثورات في العالم العربي.

وأحسست أنه من الضروري أن أتوصل إلى تلك العلوم الجديدة بصفة عامة، البروتوكول في التعامل الرسمي والاجتماعي بصفة خاصة، بعد أن اجتاحت العالم بعض المواد الإعلامية والتليفزيونات والمسارح ودور العرض السينمائي الهابطة والتي انفلتت بعدم الالتزام بالتعاليم السماوية وبمواثيق الشرف الإعلامية والقوانين الدولية وأخذت بنشر الأكاذيب وإطلاق الشائعات المغرضة والنيل من دعاة وقادة ورموز الدول العربية والإسلامية وإحداث الفتن بين الناس وابتزاز بعض رجال الأعمال والمشاهير وإحداث غزواً ثقافياً مدمراً للمجتمعات الإسلامية

والعربية والدينية المعتدلة وعملت على قلب المفاهيم تحت دعاوى مزعومة بالتشدق بالمفهوم الخاطئ لمعنى الحرية وإن كانت حرية الرأي والتعبير بريئة من هذا الأداء الكاذب وأيضا كنتيجة لذلك قامت الثورات في الربيع العربي والحروب المدمرة بين الدول والأفراد واجتياح المجتمعات بعض المشكلات الاجتماعية ونذكر منها الأمية والإدمان والتطرف والتلوث والغش والتصدع الأسرى والطلاق والبطالة والإرهاب والكذب والسرقة والعنوسة والتجسس وعدم الانتماء والولاء وأصبحت بعض المجتمعات تئن من صعوبة الحياة ، بالإضافة إلى أن النظريات العلمية لعلوم الاتصال لم تتمكن من تحقيق فروضها بعد المتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي طرأت على العالم، كما أن التقدم والتطور في وسائل الاتصالات التي قاربت بين أطراف العالم الجغرافية. حتى أصبح العالم كله بمثابة قرية إلكترونية صغيرة تتقارب أطرافها بفعل سرعة الاتصالات الفضائية وتعددت وتخصصت وتنوعت الإذاعات ، كما ازداد عدد المشاهدين للقنوات التليفزيونية المختلفة وقويت فاعلية أجهزة الإعلام وتأثيرها على الرأي العام، وأصبح للإعلام نفوذ يمكنه من صناعة النجوم والأبطال ويمكنه أيضا إخفاق حكام وأحزاب ومؤسسات.وأشرقت الثورات في المنطقة العربية وخاصة ثورة ٢٥ يناير في مصر وكذلك في أنحاء العالم العربي تدعو إلى فجر جديد من الحرية والعدالة الاجتماعية وتحقيق التنمية والرخاء وتدعو إلى التمسك بالقيم الروحية والأخلاقية السمحة، وأسست ائتلاف للجامعات المصرية برئاستي ومشاركتي ببحثي على الفيس بوك وآخر عن الاضطرابات ونشرت في الدوريات العلمية.

ومن كل ما سبق كان من واجبي أن أشارك في التصدي لمشكلات المجتمع الدولي ككل والغيرة على الإعلام الإسلامي الذي أتشرف بالعمل به ، فاجتهدت للتوصل إلى هذا المؤلف لتقديم القواعد الرسمية الواجب اتباعها للتعامل بين الأفراد والجماعات والمجتمعات وهي عبادات سماوية فرض علينا اتباعها كما إن اتباع البروتوكول يحقق العديد من المنافع لمن يتمسك به وأيضا يجلب الأضرار لمن

يخالفه وكم من خسائر ومضار حدثت بين الأطراف نتيجة لعدم تحري تطبيق البروتوكول ولذلك اجتهدت إلى تقديم مؤلف جديد وصادقٍ وهادف ليشارك في علاج مشكلات المجتمع وينهض به ويتصدى للفلسفات المدمرة ويهدف إلى تحصين القراء وتنقية الرسالة الأخلاقية من الشوائب وترسيخ الرسالات السماوية ومحاربة الرذيلة والدعوة إلى الفضيلة وإعداد خريجين في تخصصات بينية جديدة للوفاء بحاجة المجتمعات العربية والإسلامية من تلك التخصصات ليقدموا للمجتمع نموذجاً للسلوك الرسمي والاجتماعي المبني على أسس علمية وعملية وقيم سامية وأصبح التمسك بالبروتوكول أحد المعايير الهامة لقياس قيمة التحضر والتقدم لدى الأفراد والمجتمعات والشعوب واكتشاف المواهب والمهارات وتنميتها لتحقيق الأهداف الإنسانية السليمة والعمل على رفاهية المجتمع وتحقيق الأمن والاطمئنان والمحبة والتعاون والسلام والسعادة والرفاهية لبني الإنسان.

وهذا المؤلف يؤصل علماً جديداً يسمى البروتوكول في التعامل الرسمي والاجتماعي من خلال ما جاء في الأديان السماوية وبالقرآن الكريم والأحاديث القدسية والنبوية الشريفة ، وتم لأول مرة على مستوى العالم وضع مفهوم جديد وفلسفة جديدة وأهداف وأغراض ومبادئ وخطط وأدوار ومواصفات ومهام وتدريبات ومهارات ولوائح واستثمارات جديدة ومجالات وفوائد ونظريات التي يمكنها التعامل مع التطورات العلمية والمتغيرات العالمية الحديثة ، أي كل أركان العلم الجديد الذي يجسد الاتفاقيات والمعاهدات ومواثيق الشرف الرسمية والأخلاقية وتأصيلها في الإسلام.

ويشتمل هذا المؤلف على فصول وعددها (عشرة) ، واستعان الباحث بمراجع وصل عددها(ثلاث مائة مرجعا عربيا وأجنبيا)

﴿إِنْ أُرِيدُ إِلاَّ الإِصْلاحَ مَا اسْتَطَعْتُ وَمَا تَوْفِيقِي إِلاَّ بِاللَّهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ﴾

صدق الله العظيم

المؤلف الدكتور/ رفعت عارف الضبع

الفصل الأول

تأصيل علم البروتوكول

١- تمهيد
٢- تعريف البروتوكول
٣- تاريخ البروتوكول
٤- فلسفة البروتوكول
٥- فوائد البروتوكول
٦- مبادئ البروتوكول

تمهيد:

اتسع نطاق العلاقات الدولية في الآونة الأخيرة وتلاشت الحدود ما بين الدول وأصبح العالم بمثابة قرية إلكترونية صغيرة تحرص كل دولة فيه على الحفاظ على علاقتها مع الدول الأخرى هذا وقد أدى تبادل العلاقات الدبلوماسية بين الدول إلى نشوء الحاجة إلى الاتفاق على قواعد وتقاليد معينة تقنن أصول التعامل بين تلك الدول عن طريق ممثليها لدى بعضها البعض.

وتعد قواعد البروتوكول واحترامها الخط الدفاعي الأول لحماية العلاقات الدبلوماسية والسياحية والاجتماعية التي وضعت لها قواعد ثابتة تكفل لها تحقيق غاياتها المنشودة.

والبروتوكول محصلة لمجموعة من الإجراءات والتقاليد وقواعد اللياقة والذوق العام التي تسود المعاملات والعلاقات الرسمية المحلية والدولية.

وإذا كانت قواعد البروتوكول قد أصبحت في معظمها قواعد عالمية فإن جزء منها لا يزال يحمل الطابع المحلى الخاص بكل دولة وقد أدى تطور الحياة المعاصرة إلى استعارة كثير من المنظمات الرسمية والاجتماعية الراقية لقواعد البروتوكول بما يساعد على ترقية هذا السلوك بالمجتمع ونشر الود بين أفراده باعتبار أن البروتوكول يعنى في أبسط معانيه مراعاة الآخر سواء في الحياة العامة أو في الممارسات الدولية.

وتعد مراعاة قواعد البروتوكول من الأمور المستحبة بوصفها مبادرات بمراعاة الآخر وإنكار الذات ، وقد انتقلت هذه القواعد إلى مرتبة الإلزام بحيث يترتب على إغفالها أحيانا أزمات حادة في العلاقات الدولية.

ولذلك زادت العناية بها باعتبارها أحد أهم الممارسات اليومية التي تحرص عليها إدارة المراسم في الوزارات المعينة كرئاسة الجمهورية ، ورئاسة الوزراء ، ووزارة الخارجية ، وأجهزة المراسم في التنظيمات الرسمية ، أو العمل الدبلوماسي والاجتماعي وحتى على مستوى الأفراد والجماعات والعائلات.

فالبروتوكول عبارة عن قاعدة إجبارية تخضع لها علاقات الشخصيات الرسمية من رؤساء ووزراء وسفراء ومسئولين خلال التعاملات والاجتماعات والمؤتمرات والاحتفالات وكافة المناسبات الرسمية والشعبية المحلية والدولية.

٢- تعاريف البروتوكول :

تعددت وتنوعت تفسيرات كلمة بروتوكول في القواميس الأجنبية والتي عربت منها الكلمة ، كما تنوع مفهومها العام لدى العرب وفي كلتي الحالتين ترد الكلمة بمعاني كثيرة تكاد تتقارب من بعضها البعض ، ومنها :

يمكن القول بأن البروتوكول كما يعرفه البعض هو مجموعة العادات والقواعد والإجراءات المكتسبة وغير المكتسبة المتفق عليها والمتعلقة بالسلوك الاجتماعي والخصال الحميدة وفن المجاملة ومراعاة الأسبقية في المناسبات الرسمية وغير الرسمية وفي العلاقات الدولية . والبروتوكول هو قواعد السلوك المتحضر في التعامل الرسمي والاجتماعي كما يعنى البروتوكول في أبسط معانيه فن مراعاة الآخر في الحياة العامة وفي الممارسات الدبلوماسية.

فالبروتوكول عبارة عن قاعدة إجبارية تخضع لها العلاقات الرسمية والاجتماعية للشخصيات القيادية والمسئولين خلال الاحتفالات الرسمية والشعبية العامة.

وتعريف رفعت الضبع للبروتوكول : هو الاتفاق على قواعد محددة وملزمة في السلوك للتعامل مع الآخر .

ولكلمة بروتوكول والتي تعنى مراسم معاني كثيرة في القاموس فهي مشتقة من مرسوم وهو أمر ملكي كما يعنى معاني كثيرة منها (أمريكي) ، نظام التشريفات الدبلوماسية والعسكرية اتفاقية دولية إضافية ، المسودة الأصلية لاتفاقية ومحاضر مؤتمر سياسي.

ويعرف الدكتور نبيل عشوب البروتوكول المعاصر بأنه : مجموعة قواعد وإجراءات يجب اتباعها في العلاقات المتبادلة شخصية أو كتابية من قبل أفراد

يحتلون مراكز مرموقة ، كما يشكل مجموعة القواعد التي تسير علاقــات الــدول بممثليها وحكامها .

ويعرف رفعت الضبع كلمة بروتوكول بحسن التعامل مع الآخر سواء أكان الآخر فردا أو جماعة أو مجتمع ، أو هو الخلق أو الذوق .

٣- تاريخ البروتوكول :

نشأت قواعد البروتوكول منذ قديم الأزل ؛ فالإنــسان مخلــوق اجتمــاعي بالفطرة خلقه الله تعالى ليعمر الأرض ، فهو بطبيعته كائن اجتماعي فقد بادر منــذ أقدم العصور بالمعيشة في شكل عائلي وقبلي ووضع قواعد للتعامل مع قائد القبيلة أو العشيرة ومع القبائل وبعضها ومن الممكن أن نتعرف على هذه القواعــد مــن خلال ما سجله قدماء المصريين على جدران المعابد مثل قواعد تقــديم القــرابين للآلهة ومقابلة فرعون مصر لكبير الكهنة أو لمبعوثي الدول وإجــراءات تــشييع الجنائز وتنصيب الحكام وغيرها .

وفي العصر الإسلامي كانت هناك مراسم للدخول على الملوك ومجالستهم وتحيتهم ونجد ذلك في كتابه تقي الدين المقريزي (اتعاظ الخلفاء بأخبار الأئمــة الفاطميين الخلفاء) والذي يتحدث في بعض فصوله عــن تقاليــد الملــوك فــي المناسبات المختلفة .

وفي العصر الأندلسي نجد كتاب (العقد الفريد) لابن عبــد ربــه الــذي تضمن بعض قواعد الذوق في المناسبات المختلفة .

وفي الدول الأوربية زاد الاهتمام بقواعد البروتوكول خلال عهد ســيطرة الكنيسة وعهد الفروسية وعصر ما بعد النهضة .

وبذلك فقد جاءت المراسم بشكلها الحالي نتيجــة تطــور هــذه القواعــد على مر العصور .

ومع نشأة الدول الكبرى وظهور الكيانات الاقتصادية والدولية الكبرى فقــد أدى تبادل العلاقات الدبلوماسية بين الدول إلى نشوء الحاجة إلى الاتفاق على قواعد

وتقاليد معينة تقنن أصول التعامل بين تلك الدول عن طريق ممثليها لدى بعضها البعض وقد تم تقنين معظم قواعد المراسم protocol بشكلها الراهن في مؤتمر فيينا ١٨١٥م ومؤتمر ايكس لاشبيل ١٨١٨م ، وأصبحت تلك القواعد الوسيلة المتفق عليها لتسهيل ممارسة العمل الدبلوماسي وبالتالي في تأسيس وتدعيم العلاقات الناجحة واللازمة لاستقرار المجتمع الدولي.

كما ورد في اتفاقية فيينا الدبلوماسية المبرمة عام ١٩٦١م وكذلك اتفاقية فيينا القنصلية عام ١٩٦٣م الكثير من هذه القواعد ، وقد أدخلت هذه القواعد في معظم القوانين المحلية لكل دولة وخاصة فيما يتعلق بقواعد وآداب التعامل مع كبار الحكام والمسئولين في المناسبات الرسمية وغير الرسمية وكذلك في العلاقات الدولية.

وبالرغم من أهمية قواعد المراسم في المنظمات والأوساط الرسمية إلا أن معظم الدول قد خفضت من الكثير من المظاهر التي كانت تحيط بأعمال المراسم.

ومع أن هذه القواعد تختلف في طرق تطبيقها من دولة إلى أخرى وفقا لظروف كل دولة ونظام الحكم السائد بها ؛ فالدول الملكية مثلا ما زالت تميل إلى المبالغة في التشريفات والهدايا في حين تميل معظم الدول الأخرى غير الملكية على التبسيط والاختصار في الإجراءات والمراسم بما يتسم مع طبيعة العصر الحالي الذي يتسم بالسرعة والجديد والبساطة والمساواة والذي يبدو فيه التقيد بهذه القواعد الرسمية وما يتضمنها من مظاهر التعظيم والفخامة بشيء عقيم يساير الزمن ولا يتماشى مع إيقاعه.

٤- فلسفة البروتوكول :

وتعد تلك الفلسفة كما يراها رفعت الضبع هي " حسن التعامل بين الأطراف " بمثابة اتفاق في المعاملات بين جميع دول العالم في بعض العلاقات تقوم على

مبادرات بمراعاة الآخر وإنكار الذات لتحسين وتدعيم العلاقات الرسمية والدبلوماسية في جميع دول العالم لتسير المعاملات في مختلف المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيرها ؛ فالبروتوكول فن رفيع يتمثل في العديد من السلوكيات والأنماط الاتصالية والدبلوماسية والاجتماعية والثقافية والشخصية ، والثقافة العامة والتي تزداد الحاجة إليها كلما اتسع نطاق العلاقات الدولية والرسمية.

٥- فوائد البروتوكول :

١- الحصول على الحسنات من الله تعالى.

٢- اكتساب رضاء الغير ومحبتهم وودهم.

٣- نيل تقدير الجماهير واحترامهم.

٤- نجاح العلاقات الاجتماعية للشخصيات الرسمية.

٥- تيسير المعاملات الرسمية المحلية والدولية.

٦- إقامة علاقات دبلوماسية قوية.

٧- زيادة فرص النجاح في تحقيق الأهداف الحالية من وراء الاتصال بالغير.

٨- العمل على تحقيق الأهداف المستقبلية في العلاقات الدولية.

٩- القدرة على انتقاء أساليب وإجراءات تساعد على تحقيق الأهداف في المناسبات الرسمية أو غير الرسمية.

١٠- تحقيق مكاسب اقتصادية كرد فعل لتحسين العلاقات السياسية.

١١- تبادل الخبرات الثقافية كرد فعل لتبادل الخبرات مع الآخر.

٦- مبادئ البروتوكول :

يتطلب التعامل في المجال الرسمي والدبلوماسي والتعامل غير الرسمي للشخصيات الرسمية وبصفة خاصة العالمية في السلك الدبلوماسي وكبار المسئولين الالتزام بمجموعة من القواعد أو المبادئ الأساسية وهى :

١- احترام النفس في السلوك والمظهر العام وتقبل الذات.
٢- الجدية والكرم والإلمام باللغات والانفتاح على الثقافات المختلفة.
٣- الصدق في المجاملة وعدم المبالغة فيها.
٤- التعمق والفهم الصحيح لقواعد الكتاب والسنة.
٥- اتباع العادات والإجراءات المتعارف عليها في المناسبات الرسمية وغير الرسمية.
٦- الكياسة في التعامل مع الآخرين والتي تمثل كيفية أداء واجباتنا تجاه الآخرين بشكل جيد.
٧- إظهار روح التعاطف بطريقة إيجابية مع الشخصيات التي تنشد الدعم.
٨- تركيز الثناء على الشيء وليس الشخص.
٩- الالتزام بالمواعيد والمحافظة عليها.
١٠- احترام الغير والحفاوة بالمجتمع دون أي تميز خاصة المركز أو الثروة.
١١- الحرص على استمرار التواصل مع الغير وتبادل الدعوات والمجاملات الاجتماعية معهم.
١٢- الالتزام بالعرف والعادات والتقاليد المتعارف عليها في المناسبات الرسمية وغير الرسمية.
١٣- مراعاة الأسبقية.

تأصيل علم البروتوكول

البروتوكول في القرآن والسنة

في بداية حديثنا عن البروتوكول في القرآن والسنة المحمدية الشريفة وهما أول مصدرين صحيحين أخذ عنهما كيفية التعامل مع الآخر وهو فن السلوك الإنساني وهما أيضا المصدر الذي أخذنا عنه قواعد التعامل مع القادة وأولى الأمر وكذلك قواعد تعامل أولى الأمر مع الآخرين بالشكل السليم الذي يؤتى ثماره

المرجوة والتي تسعى أي مؤسسة أو هيئة أو دولة إلى تحقيقها في هيكلها الداخلي أو الخارجي وكانت أولى هذه القواعد التي أرساها ربنا سبحانه وتعالى لنبيه محمد صلى الله عليه وسلم في تعامله مع الناس حيث يقول الله تعالى :﴿ فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾ ﴾ سورة آل عمران:١٥٩"

وفي هذه الآية العديد من مبادئ الولاية في الإسلام وقواعد الحكم فيه والتي من أهمها العفو والمشورة والعزيمة واللين في التعامل وغيرها ، وهكذا فقد نظم الإسلام العلاقة بين الحكام والمحكومين في بروتوكولات منظمة وأوصى الإسلام أن تكون هذه العلاقة صاعدة هابطة والعكس كما أمر الإسلام بإرساء مبادئ الشورى والعدل والمساواة.

وهناك قاعدة أخرى في كتاب الله عز وجل إذ يقول تبارك وتعالى : ﴿ ٱدْعُ إِلَىٰ سَبِيلِ رَبِّكَ بِٱلْحِكْمَةِ وَٱلْمَوْعِظَةِ ٱلْحَسَنَةِ ۖ وَجَٰدِلْهُم بِٱلَّتِى هِىَ أَحْسَنُ ۚ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَن ضَلَّ عَن سَبِيلِهِۦ ۖ وَهُوَ أَعْلَمُ بِٱلْمُهْتَدِينَ ﴿١٢٥﴾ ﴾ " النحل :١٢٥ "

وهنا أرسى سبحانه وتعالى قواعد وأصول الدعوة إلى الله وأساس للتعامل مع الناس إلى أن يرث الله الأرض ومن عليها.

وهناك قاعدة أساسية وضعها الله سبحانه وتعالى توضح دستور للتعامل مع الآخر حيث قال تعالى :﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّن قَوْمٍ عَسَىٰٓ أَن يَكُونُوا۟ خَيْرًا مِّنْهُمْ وَلَا نِسَآءٌ مِّن نِّسَآءٍ عَسَىٰٓ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِّنْهُنَّ ۖ وَلَا تَلْمِزُوٓا۟ أَنفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا۟ بِٱلْأَلْقَٰبِ ۖ بِئْسَ ٱلِٱسْمُ ٱلْفُسُوقُ بَعْدَ ٱلْإِيمَٰنِ ۚ وَمَن لَّمْ يَتُبْ فَأُو۟لَٰٓئِكَ هُمُ ٱلظَّٰلِمُونَ ﴿١١﴾ ﴾ الحجرات ١١ "

ومن هذا يتضح لنا أن الالتزام بقواعد البروتوكول هو تجسيد لأمر السماء وهو عبادة سماوية للجميع يجب أن يؤديها الجميع لكي يحظوا بالصواب في الدنيا والآخرة.

الفصل الثاني

تاريخ البروتوكول

- تمهيد
- ماهية المعاهدة
- المعاهدات في القرآن الكريم
- البروتوكول في السنة النبوية الشريفة
- نماذج من الاتفاقيات الدولية
- موقع المعاهدات من القانون الدولي الإسلامي
- انقضاء المعاهدات في الإسلام
- الخاتمة

تمهيد

الحمد لله الذي شرع للخلق شريعة الحق وجعل الإسلام شريعته الخاتمة التي تميزت بالعموم والشمول فلم تترك جانبا من جوانب الحياة إلا وكان لها فيها قواعد وقوانين محكمة تصل في دقتها وإحاطتها مستوى ليس له مثيل.

فقد اهتمت الشريعة الإسلامية بتنظيم علاقات الدول الإسلامية سواء كانت العلاقة بين الأفراد وبعضهم البعض أو بينهم وبين غيرهم من الدول الأخرى سواء كانت دول إسلامية أو غير إسلامية.

وتعد المعاهدات هي أهم وسيلة من وسائل تنظيم وإدارة العلاقات الخارجية للدولة الإسلامية ؛ حيث تقوم المعاهدات على مبدأ الرضا المتبادل بين أطرافها فيما يتعلق بتحديد الحقوق وترتيب الالتزامات الناشئة عنها بما يهيئ للدولة الإسلامية تحقيق وبسط الأمان والاطمئنان بين الناس جميعا وقت الحرب ووقت السلم.

وقد نشأت في عهد الرسول ﷺ وفي عهد الخلفاء الراشدين واستكملت في عهد الأمويين والعباسيين والعثمانيين ولا زالت المعاهدات تلعب دورا حيويا في تنظيم العلاقات الدولية حتى الآن.

وبهذا فقد سبق الإسلام العالم المعاصر ففي حين عرض العلماء المعاصرون البروتوكول بأنه مجموعة الإجراءات وقواعد اللياقة التي تسود المعاملات والاتصالات الدولية والتي تصطبغ بطابع رسمي فقد جاءت الشريعة الإسلامية شاملة جامعة لكافة هذه القواعد والأحكام وغيرها مما لم يصل إليه العلم المعاصر من قواعد وأحكام لا يجوز الخروج عليها سواء في تعامل الأفراد مع بعضهم البعض أو مع أولي الأمر أو مع غيرهم من الدول الأخرى ، ونوضح هذا الفصل من خلال عدة نقاط هامة وهي :

أ) ماهية المعاهدة وتعريفها.

ب) المعاهدات في القرآن الكريم.

ج) المعاهدات في السنة النبوية الشريفة.

د)الفرق بين المعاهدات في الإسلام والمعاهدات المعاصرة.

هـ)نقض المعاهدات .

أ) ماهية المعاهدة

١- المدلول اللغوي للمعاهدات

يعرف المعجم الوسيط المعاهدات جمع معاهدة والمشتقة من كلمة عهد بأنها الكلام الموصى بحفظه.

كما جاءت كلمات المعاهدة والتعاهد والتعهد في المعاجم العربية بمعنى واحد وهو إحداث العهد بما عهدته.

وقال تعالى : ﴿ وَأَوْفُواْ بِعَهْدِ ٱللَّهِ إِذَا عَٰهَدتُّمْ وَلَا تَنقُضُواْ ٱلْأَيْمَٰنَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ ٱللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾ ﴾ سورة النحل آية (٩١) وقال سبحانه وتعالى :﴿ بَرَآءَةٌ مِّنَ ٱللَّهِ وَرَسُولِهِۦٓ إِلَى ٱلَّذِينَ عَٰهَدتُّم مِّنَ ٱلْمُشْرِكِينَ ﴿١﴾ ﴾ سورة التوبة آية (١)

وهناك مصطلحات عديدة تستخدم كمرادفات للتعبير عن المعاهدة مثل الاتفاقية والميثاق والعهد والبروتوكول والتصريح والنظام .

وإذا كان لكل لفظ منها معنى إلا أنها جميعا تدل على أمر واحد وهو الاتفاق الذي يصدر من دولتين أو أكثر وتترتب عليه نتائج محددة لا تختلف باختلاف ما يعطي للاتفاق من تسمية وهي متساوية في قيمتها القانونية وفي قوتها الالزامية.

٢- المدلول الاصطلاحي للمعاهدات

يتطابق معنى المعاهدة في اللغة مع ما استقر عليه العرف الدولي من حيث النظر إلى المعاهدة بوصفها اتفاقا بين طرفين أو أكثر ، فهي كل ما يعقد من اتفاقات بين المسلمين وغيرهم.

ويعرفها محمد الخطيب بأن المعاهدة هي(المهادنة والمسالمة وهي لغة **المصالحة وشرعا مصالحة أهل الحرب على ترك القتال مدة بعوض أو غيره).**

وقال محمد عرفة الورغمي بأنها (المهادنة وهي الصلح عقد المسلم مع الحربي على المسالمة مدة ليس فيها وهو فيها تحت حكم الإسلام).

وعرفها البعض بأنها اتفاق يبرم بين الدول الإسلامية وغيرها من الأشخاص الدولية يهدف إلى تحقيق آثار قانونية دولية تحكمها قواعد القانون الدولي الإسلامي كما عرفها رفعت الضبع بأن المعاهدة هي (اتفاق مبرم وملزم للأطراف).

وبذلك يمكن القول أن المعاهدة تتصف بما يلي :

١- أنها اتفاق مبرم بين طرفين.

٢- مراعاة أحكام الشريعة في إبرام المعاهدات.

٣- أن المعاهدة تنظم علاقات قانونية ذات طابع دولي.

٤- أن بنود المعاهدة ملزمة لكلا الطرفين.

وإذا انتقلنا إلى تعريف المعاهدة في القانون الدولي العام نجد أن المعاهدة كما عرفها جعفر عبد السلام هي " أي اتفاق دولي يعقد بين أشخاص القانون الدولي ويخضع لأحكام القانون الدولي سواء تم تدوينه في وثيقة واحدة أو أكثر من وثيقة وأيا كانت التسمية التي تطلق عليه "

كما عرفت اتفاقية فينا لقانون المعاهدات لعام ١٩٦٩م في الفقرة الأولى من مادتها الثانية المعاهدة بأنها " اتفاق دولي يعقد كتابة بين دولتين أو أكثر ويخضع للقانون الدولي سواء تم تدوينه في وثيقة واحدة أو أكثر وأيا كانت التسمية التي تطلق عليه.

وعرفتها أيضا في مادتها الثانية بأنها اتفاق دولي يخضع للقانون الدولي ويعقد كتابة بين دولة أو أكثر أو بين المنظمات الدولية "

ثانيا: المعاهدات في القرآن الكريم

وهنا يجب أن نشير إلى أن الإسلام يعتبر العالم كله دارا واحدة يكون لكل جماعة فيه تكون لكل دولة شخصية دولية غير أن الواقع أدى إلى تقسيم العالم إلى دول

يتحدد على أساسها التمييز بين إقليم الدول الإسلامية وغيرها من الدول الأخـرى سواء كانت أسلامية أو غير إسلامية وهو ما أدي إلى ضرورة عقـد المعاهـدات الملزمة لجميع الأطراف وذلك لورود الأمر بالوفاء بالعهد في القرآن الكـريم فـي أكثر من موضع منها على سبيل المثال ما يلي :

قال تعالى : ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَوۡفُواْ بِٱلۡعُقُودِ ﴾ المائدة (١) وقال سبحانه وتعالى : ﴿ وَأَوۡفُواْ بِعَهۡدِ ٱللَّهِ إِذَا عَٰهَدتُّمۡ ﴾ النحل (٩١) كما قال جل شأنه : ﴿ وَأَوۡفُواْ بِٱلۡعَهۡدِۖ إِنَّ ٱلۡعَهۡدَ كَانَ مَسۡـُٔولٗا ﴾ الإسراء (٣٤)

وإذا كانت الضرورة الواقعية أدت إلى تعدد الدول الإسلامية واستقلالها عـن بعضها البعض فقد حث الإسلام على إقامة كافة أشكال التعاون فيما بينها وذلك كما في قوله تعالى :" ﴿ وَتَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡبِرِّ وَٱلتَّقۡوَىٰۖ وَلَا تَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡإِثۡمِ وَٱلۡعُدۡوَٰنِۚ ﴾ المائدة (٢) وكما قال تعالى : ﴿ وَٱعۡتَصِمُواْ بِحَبۡلِ ٱللَّهِ جَمِيعٗا وَلَا تَفَرَّقُواْۚ ﴾ آل عمران (١٠٣) ، ويشمل هذا التعاون كافة نواحي الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيرها فالقرآن الكريم هو المصدر الأساسي الذي استمدت منه جميع الدساتير قوانينهـا ؛ فآياته المحكمة تتضمن الأحكام الاعتقادية والأحكام الأخلاقية والأحكام العلمية التي تتعلق بجميع نواحي الحياة على أن معظم نصوص القرآن الكريم جاءت في صورة مبادئ كلية وأحكام عامة ولم تتعرض للجزئيـات والتفـصيلات إلا فـي العقائـد والأحوال الشخصية والمواريث ونشير فيما يلي إلى بعض مـا ورد فـي القـرآن الكريم من نصوص وأحكام تحدد علاقة الدول يبعضها في نطاق القانون الـدولي الإسلامي على سبيل المثال لا الحصر.

فمما ورد في شأن العلاقة في وقت السلم والحرب ما يلي :

قال تعالى: ﴿ وَإِن جَنَحُواْ لِلسَّلۡمِ فَٱجۡنَحۡ لَهَا وَتَوَكَّلۡ عَلَى ٱللَّهِۚ إِنَّهُۥ هُوَ ٱلسَّمِيعُ ٱلۡعَلِيمُ ﴾ الأنفال (٦١)

وقوله تعالى: ﴿ وَإِنِ ٱسۡتَنصَرُوكُمۡ فِي ٱلدِّينِ فَعَلَيۡكُمُ ٱلنَّصۡرُ إِلَّا عَلَىٰ قَوۡمِۭ بَيۡنَكُمۡ وَبَيۡنَهُم مِّيثَٰقٞۗ ﴾

الأنفال (٧٢) وقوله تعالى : ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ كُونُواْ قَوَّٰمِينَ لِلَّهِ شُهَدَآءَ بِٱلۡقِسۡطِۖ وَلَا يَجۡرِمَنَّكُمۡ شَنَـَٔانُ قَوۡمٍ عَلَىٰٓ أَلَّا تَعۡدِلُواْۚ ٱعۡدِلُواْ هُوَ أَقۡرَبُ لِلتَّقۡوَىٰۖ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَۚ إِنَّ ٱللَّهَ خَبِيرُۢ بِمَا تَعۡمَلُونَ ﴾ المائدة (٨)

ثالثا : **البروتوكول في السنة النبوية الشريفة**

تتسم الأحكام الواردة في السنة النبوية الشريفة بالشمول والإحاطة ولا تعد مصدرا من مصادر التشريع الإسلامي إلا إذا صدرت عن رسول الله ﷺ بوصفه أنه رسول الله وكان مقصودا بها التشريع العام والاقتداء.

وتحتوي السنة النبوية الشريفة على قدر كبير من الأحكام والقواعد المتعلقة بالبروتوكول في الإسلام ومنها على سبيل المثال لا الحصر :

* روي عن رسول الله ﷺ :" المسلمون عند شروطهم إلا شرطا حرم حلالا أو أحل حراما " صدق رسول الله ﷺ

* كما روي عن رسول الله ﷺ أنه قال :" أربع من كن فيه كان منافقا خالصا ، إذا حدث كذب وإذا وعد أخلف وإذا عاهد غدر وإذا خاصم فجر ، ومن كانت فيه خصلة منهن كانت فيه خصلة من النفاق حتى يدعها" صدق رسول الله ﷺ

وكان الرسول ﷺ يوصي أمراء السرايا بقوله ﷺ :" اغزوا ولا تغلوا ولا تغدروا "

رابعا : **تمييز المعاهدات عما يشبهها**

عند التمييز بين المعاهدات وما يشبهها من وثائق أخرى فيجب أن نكون على علم بأن المعاهدات ذات طبيعة تعاقدية مما يؤدى إلى هذا الخلط .

وهنا يجب أن تمييز المعاهدات عما يلي :

١- تمييز المعاهدات عن العقود .

٢- تمييز المعاهدات عن العقود والوثائق ذات الطبيعة الخاصة .

١- تمييز المعاهدات عن العقود :

يطلق لفظ عقد على أي اتفاق بين إرادتين رتب الشارع عليه أثرا معينا وأن القواعد

العامة للعقد تطبق في سائر العقود سواء كانت مدنية (كالبيع ،والإيجار ، والرهن) وغيرها من العقود الأخرى التي تعقدها الدولة ، ولذلك فالمعاهدة تتميز عن العقد من وجهين أساسيين على النحو التالي :

أ- تتميز المعاهدة عن العقد من حيث أطرافها

حيث يجب في المعاهدة إن تكون الدولة احد طرفيها وواحدة أو أكثر من الدول الأخرى كطرف ثاني .

ونظرا لان الدولة شخص معنوي فان المسئول عن إبرام المعاهدات هو رئيس الدولة أو نائبه نظرا لخطورة المعاهدات وما يترتب عليها من نتائج مهمة وخطيرة فقد قال ابن قدامه المغنى (لا يجوز عقد الهدنة ولا الذمة إلا من الإمام أو نائبه ،لأنه يتعلق بنظر الإمام وما يراها من المصلحة)

تتمثل أطراف المعاهدة في القانون الدولي في أشخاص القانون الدولي والمعاهدات التي تعقد مع أطراف ليست من أشخاص القانون الدولي سواء كانت أفراد أو مؤسسات أو هيئات غير دولية لا تعد معاهدات دوليه .

ب- تمييز المعاهدات عن العقود من حيث موضوعها :

يعد المعيار الأساسي المميز للمعاهدة الدولية عن العقد هو إن يكون موضوعها علاقة قانونية ذات طابع دولي ،أما الاتفاقات التي تدور حول مسائل هامشية قليلة الأهمية كالنواحي التجارية البسيطة أو غيرها فهي تعد من قبيل العقود الدولية الخاصة .

٢- تمييز المعاهدات عن العقود والوثائق ذات الطبيعة الخاصة :

هناك صورا من العقود والاتفاقات ذات الطبيعة الخاصة التي تخرج من هذا المفهوم مثل :

عقد الذمة : وهو عقد يتم بين السلطة السياسية للدولة وغيرها من الدول غير الإسلامية حيث تتولى حمايتهم والدفاع عنهم مقابل أداء الجزية .

وأساس عقد الذمة قول الحق تبارك وتعالى : ﴿ قَٰتِلُوا۟ ٱلَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِٱللَّهِ وَلَا

بِٱلۡيَوۡمِ ٱلۡأٓخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ ٱللَّهُ وَرَسُولُهُۥ وَلَا يَدِينُونَ دِينَ ٱلۡحَقِّ مِنَ ٱلَّذِينَ أُوتُواْ ٱلۡكِتَٰبَ حَتَّىٰ يُعۡطُواْ ٱلۡجِزۡيَةَ عَن يَدٖ وَهُمۡ صَٰغِرُونَ ﴿٢٩﴾ ﴾ سورة التوبة ،الآية (٢٩) .

فعقد الذمة هو عقد ذو طبيعة دستورية يعقد بين الدولة الإسلامية وبين غير المسلمين يصبحون بموجبه من أهل دار الإسلام ورعاياه .

- عهد الأمان : وهو نوع من أنواع العقود تعقده الدولة الإسلامية مع غير المسلمين لتنظيم دخولهم إقليم الدولة الإسلامية وإقامتهم فيه مدة معينة يتمتعون خلالها بحماية الدولة الإسلامية ورعايتها .

كما في قوله تعالى: ﴿ وَإِنۡ أَحَدٞ مِّنَ ٱلۡمُشۡرِكِينَ ٱسۡتَجَارَكَ فَأَجِرۡهُ حَتَّىٰ يَسۡمَعَ كَلَٰمَ ٱللَّهِ ثُمَّ أَبۡلِغۡهُ مَأۡمَنَهُۥۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمۡ قَوۡمٞ لَّا يَعۡلَمُونَ ﴿٦﴾ ﴾ التوبة (٦)

- وينقسم عهد الأمان إلى :

أ- الأمان العام للكل .

ب-الأمان الخاص لأحد بعينه :

- نماذج أخرى من الاتفاقات والوثائق :

هناك مجموعة من الاتفاقات والوثائق لا تدخل في نطاق المعاهدات الدولية ومنها :

١-تبادل المذكرات : وهو أسلوب غير رسمي تساهم به الدولة في إيجاد تفاهم مع الدول الأخرى :

٢-المحضر : وهو خلاصة ما يدور في المؤتمرات والاجتماعات ويعتبرا سجلا رسميا لما توصل إليه المجتمعون .

٣-الاقتراح: وهو وثيقة تقدمها دولة إلى أخرى أو إلى مجموعة من الدول بشأن عرض معين .

٤-مذكرة التفاهم : وهو وفاق غير رسمي ولكنه بين دولتين .

مصادر البروتوكول الرسمية :وهى عبارة عن مجموعة من الوسائل التي تتحدد بها قواعد البروتوكول ويعتبر الرضا العام بين الدول the consent of nation هو

الأساس الذي تستند إليها قواعد القانون الدولي العام وبذلك تحددت مصادر القانون الدولي العام فيما يلي :-

١- الاتفاقات الدولية العامة والخاصة التي تضع قواعد معترف بها صراحة من جانب الدول المشتركة .

٢- مبادئ القانون العامة التي أقرتها الأمم المتحدة .

٣- العادات الدولية المرعية المعتبرة بمثابة قانون عرفي .

٤- أحكام المحاكم ومذاهب كبار المؤلفين في إلقانون العام في مختلف الأمم وبالتالي تنقسم مصادر القانون الدولي إلى مصادر أصلية وهى المعاهدة والعرف والمبادئ العامة للقانون ،ومصادر ثانوية استدلالية وهى أحكام المحاكم وآراء كبار الفقهاء والمؤلفين وتتناول هذه المصادر بالتفصيل فيما يلي :

١- المعاهدات treaty

وكما سبقت الإشارة فالمعاهدات هي المصدر المباشر الأول لخلق القواعد القانونية الدولية .

وتنقسم المعاهدات إلى :

أ-المعاهدات العقدية : treaty-contracts

وهى اتفاقات خاصة بين دولتين أو أكثر في شأن يهم المتعاقدين فقط مثل المعاهدات التجارية ،ومعاهدات التبادل الثقافي ،ومعاهدات تعيين الحدود ، ومعاهدات الصداقة وغيرها .

ب- المعاهدات الشارعة : low making-treaties

وهى التي تبرم بين عدد غير محدود من الدول ويفتح فيها المجال لانضمام دول أخرى ومن أمثلتها (معاهدات فينا ،واتفاقيات لاهاي ،وميثاق سان فرانسيسكو الذي أنشأته هيئة الأمم المتحدة) .

وتمثل هذه المعاهدات بنوعيها أهم مصادر البروتوكول الدولي العام على الإطلاق.

٢-العرف الدولي : international custom

يعد العرف الدولي المصدر المباشر الذاتي لإنشاء القواعد الدولية ،وكان العــرف أهم مصدر للقانون الدولي ،حيث أن معظم قواعده نشأت واستقرت بالعرف .

والعرف الدولي ينقسم إلى قسمين أساسيين قائمين على عنصرين أساسيين هي

أ-العنصر المادي : material Element

والعنصر المادي للعرف الدولي يأتي من تكرار إتباع الدول لتصرف معين يــؤدى إلى نشوء قاعدة قانونية دولية تحكم علاقة معينة وتنطبق بواسطة أغلبية أعــضاء الجماعة الدولية .

ب-العنصر المعنوي : psychological Element

ويعنى اعتقاد الدول بان إتباع القاعدة العرفية أصبح من القواعد القانونية الملزمــة في علاقات الدول في القانون الدولي العام .

ويمثل العرف إرادة الجماعة الدولية أو ضميرها الجماعي ويلزم أعضائها ضــمنا بقاعدة معينة .

٣- مبادئ البروتوكول العامة the general principles of low

تعتبر مبادئ البروتوكول العامة التي أقرتها الأمم المتحدة باعتبارها مصدرا أصليا للبروتوكول الدولي العام بعد المعاهدة والعرف .

كما أنها عبارة عن مجموعة القواعد الأساسية التي تقوم عليها العلاقات الداخليــة للأمم كمبدأ عدم مشروعية التعسف في استعمال الحق .

٤- المصادر الاستدلالية للبروتوكول :

وتنقسم المصادر الاستدلالية إلى قسمين رئيسيين هما :

أ-القضاء :

ويقصد به مجموعة المبادئ التي تستخلص من أحكام المحاكم الدولية ،ولا يعتبــر القضاء الدولي مصدرا أصليا للقانون الدولي لأنه لا يخلق قواعد جديدة وتقتــصر مهمته على تطبيق القانون القائم ،ولا تكون أحكامه إلزامية .

ب-الفقه الدولي:

ويعتبر مصدرا أصليا للقانون الدولي ،لان الفقهاء لا يملكون سلطة فرض أرائهم على الدول ،ومن ثم فهو أيضا مصدرا احتياطي يرجع إليه للتعرف على القواعد الدولية وفهمها وتفسيرها .

٥- قواعد العدالة :

وهى التي يمكن الاستعانة بها كوسيلة لتخفيف تطبيق القانون الدولي الوضعي أو لتكمله أو استبعاد تطبيقه وذلك إذا ما وافقت أطراف النزاع على ذلك ،وهى لا تعد مصدرا أصليا أو احتياطيا للقانون الدولي العام .

موقع المعاهدات من القانون الدولي الإسلامي :

وتجدر الإشارة بداية إلى إن هناك اختلاف كبير بين المعاهدات فى القانون الوضعي والمعاهدات في الإسلام ،فإذا كانت المعاهدات تحتل موقع الصدارة في القانون الدولي الوضعي ،فان الأمر ليس كذلك في ظل القانون الدولي الاسلامى الذي تختلف أحكامه عن أحكام القانون الدولي الوضعي .

وبذلك فان المعاهدة في ظل المنظور الاسلامى لا تعد مصدرا منشيءا للأحكام الشرعية في الإسلام .

وبالتالي فان المعاهدة تعد مصدر من مصادر الالتزام الدولي بحسب النص القرآني كما في قوله تعالى :" ﴿ وَأَوْفُوا۟ بِعَهْدِ ٱللَّهِ إِذَا عَٰهَدتُّمْ وَلَا تَنقُضُوا۟ ٱلْأَيْمَٰنَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ ٱللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾ ﴾ سورة النحل ، الآية (٩١)

ويرى البعض إن المعاهدات التي ابرمها الرسول صلى الله عليه وسلم يأخذ حكم السنة ، والمعاهدات التي يبرمها المسلمون من بعده صلى الله عليه وسلم ينطبق عليها ما ينطبق على الاجتهاد.

وعلى ذلك تنقسم المعاهدات في الشريعة الإسلامية إلى قسمين رئيسيين هما :

أ-المعاهدات التي ابرمها الرسول ﷺ:

وهذه معاهدات شارعه تؤدى دورا تشريعيا بالمعنى الدقيق لتعبير التشريع من حيث

أنها مثبتة للإدارة الإسلامية الشارعة.

ب-المعاهدات التي أبرمت بعد الرسول ﷺ:

وحكم هذه المعاهدات أنها شارعه مجازا من حيث أنها تحوى أحكاما شرعية استنبطها من ابرمها اجتهادا من الأدلة الشرعية الأصلية -القران والسنة لذلك فهي مصادر تشريعية استدلالية ينطبق عليها ما ينطبق على الاجتهاد من أحكام .

وبالتالي فان المعاهدات فالفقه الاسلامى هي مصدر من مصادر الالتزام الدولي وليست مصدرا للقواعد الدولية ،شأنها في ذلك شان المعاهدات العقدية ،ومن ثم فليس للمعاهدات في ظل القانون الدولي الاسلامى اى دور تشريعي كالذي تلعبه المعاهدات الشارعة في القانون الوضعي.

انقضاء المعاهدات في الإسلام :

إن الأصل في التعامل مع المعاهدات إنها واجبة الوفاء تصديقا لقوله تعالى : ﴿يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَوۡفُواْ بِٱلۡعُقُودِ﴾ " سورة المائدة أيه (١)

التي اجتمعت فيها شروط صحتها تظل سارية وتلزم أطرافها إلى إن يرد عليها سبب من أسباب انقضائها.

وانقضاء المعاهدات هو انتهاؤها وفناؤها وعدم استمرارها بما في ذلك بطلان المعاهدات تحت مسمى الانقضاء وبما يؤدى إلى انتهاء سريان تطبيق المعاهدة بصورة نهائية لسبب من الأسباب التي تطرأ بعد انعقادها انعقادا صحيحا والتالي فان هناك مزق بين انقضاء المعاهدات وغيرها من الأنظمة الأخرى كالبطلان والإيقاف .

ونستوضح فيما يلي الفرق بين انقضاء المعاهدات وبطلانها فالبطلان هو وصف للمعاهدة التي تقع مخالفة لما قرره الشارع لقيامها من أركان وشرائط ،فان انقضاء على خلاف ذلك يلحق بمعاهدة انعقدت صحيحة مستجمعة للأركان والشرائط وذلك لان الانقضاء إنما يكون لسبب من الأسباب التي تطرأ بعد انعقاد المعاهدة انعقادا صحيحا ،يمتنع معها استمرارها وبقائها .

وبذلك فان المعاهدة في حال بطلانها إذا لم يترتب عليها اثر شرعي إلا أنهــا فــى حالة الانقضاء تظل صحيحة منتجة لآثارها حتى يطرأ عليها سبب مــن أســباب الانقضاء ،فتنعدم أثارها اعتبارا من وقت الانقضاء .مع ملاحظة أن المعاهدة التي تنعقد وبها عيوب تعتبر معاهدة باطلة من أصلها وبالتالي يدفع ببطلانهــا ولــيس بانقضائها .

هذا وقد ميز فقهاء المسلمين بين البطلان وحالات الانقــضاء فــي نطــاق العقــد فصرحوا بفرضية أن يكون العقد صحيحا قبل طروء سبب الانقضاء ،قال الخطيب الشربينى:الفسخ إنما يكون في العقد الصحيح ،ففي التعبير بالفسخ عــن الإبطــال تجوز كما قرروا إن العقد في الفترة السابقة على الفسخ يظــل صــحيحا ومنتجــا لإثارة،على خلاف البطلان الذي إلى فقد العقد لأثاره منذ إبرامه.

وهكذا يمكن تمييز الانقضاء عن البطلان في الفقه الاسلامى والقانون الدولي العام.

أسباب بطلان المعاهدات الدولية:

يرجع بطلان المعاهدات بصفة عامة إلى عدم استيفاء المعاهــدة للأركــان والشرائط اللازمة لصحتها وتنحصر هذه الأركان والشرائط عادة في أهلية التعاقد والرضا ومشروعية محل المعاهدة والتي ستتناول كل منها فيما يلي :

١- بطلان المعاهدة لفقدان الأهلية :

حيث لا تعتبر المعاهدة صحيحة ما لم يتمتع أطرافها بالأهلية الكاملة لإبرامها ولذلك تنحصر أهلية إبرام المعاهدات الدولية في أشخاص القانون الدولي المعترف بهــم فقط .

٢- بطلان المعاهدة لعدم وجود الرضا :

فهناك شرط اساسى لكي تكون المعاهدة صحيحة فلابد من توافر شرط الرضا لدى إفرادها فقد قال تعالى ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَأۡكُلُوٓاْ أَمۡوَٰلَكُم بَيۡنَكُم بِٱلۡبَٰطِلِ إِلَّآ أَن تَكُونَ تِجَٰرَةً عَن تَرَاضٖ مِّنكُمۡۚ وَلَا تَقۡتُلُوٓاْ أَنفُسَكُمۡۚ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ بِكُمۡ رَحِيمٗا ﴿٢٩﴾ ﴾ سورة النساء الآية (٢٩) .

وكذلك أيضا قول الرسول ﷺ (ألا ولا يحل لامرئ من مال أخيه شيء إلا بطيب نفس منه)رواه احمد بن حنبل في مسنده .

ولكي يتحقق الرضا يجب أن تكون المعاهدة غير مشوبة بعيب من العيوب التي تخل به كالخطأ والغش والتدليس والإكراه والتي تعتبر أسباب مخلة بالرضا بالإضافة إلى فساد ذمة ممثل الدولة وهو ما سبق فيه الإسلام حين حرم الرشوة تحريما قطعيا حيث قال تعالى ﴿سَمَّٰعُونَ لِلْكَذِبِ أَكَّٰلُونَ لِلسُّحْتِ ۚ فَإِن جَآءُوكَ فَٱحْكُم بَيْنَهُمْ أَوْ أَعْرِضْ عَنْهُمْ ۖ وَإِن تُعْرِضْ عَنْهُمْ فَلَن يَضُرُّوكَ شَيْـًٔا ۖ وَإِنْ حَكَمْتَ فَٱحْكُم بَيْنَهُم بِٱلْقِسْطِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُقْسِطِينَ ﴿٤٢﴾﴾ سورة المائدة،آية ٤٢.

وقد روى عن عبد الله ابن عمر رضي الله عنه انه قال (لعن رسول الله ﷺ الراشي والمرتشي) رواه الترمذي في سننه .

٣-بطلان المعاهدة لعدم مشروعية موضوعها :

حيث لا يجب إن ينطوي موضوعها على ما يخالف القواعد العامة للشريعة لقوله ﷺ (ما بال رجال يشترطون شروطا ليست في كتاب الله ،ومن اشترط شرطا ليس في كتاب الله فهو باطل شرط الله أحق وأوثق)متفق عليه :رواه البخاري في صحيحة وبذلك يجب أن تكون المعاهدة محددة المدة وان تقدر المدة بمقدار ضرورة المعاهدة وأهميتها ،وعلى ذلك تنقضي المعاهدة بانتهاء المدة المتفق عليها بين أطرافها تصديقا لقول النبي ﷺ (من كان بينه وبين قوم عهد فلا يحلن عهدا ولا يشدنه حتى يمضى أمده أو ينبذ إليهم على سواء)رواه الترمذي في سننه .وبذلك فانقضاء مدة المعاهدة يؤدى إلى انقضائها ويصبح أطرافها في حل منه وقد تتضمن المعاهدة إمكانية تجديدها مرة أخرى إذا لم يبدى احد أطرافها رغبته في إنهائها فى الميعاد المحدد ومن ذلك على سبيل المثال لا الحصر المعاهدات التجارية أو الثقافية والاقتصادية.

ثانيا :انقضاء المعاهدة لتحقق شرط الفسخ :

قد يعلن أطراف المعاهدة انقضائها على شرط ثم يتحقق هذا الشرط وبذلك فان

المعلن بالشرط يجب ثبوته إذا ثبت الشرط فالشرط الفاسخ هو أمر مستقبلي غير محقق الحصول يترتب على تحقيقه زوال الالتزام القائم بين طرفي العقد .

وهذا وقد يرجع انقضاء المعاهدة إلى أسباب من أهمها ما يلي :

١- انقضاء المعاهدة بانقضاء الأجل المحدد لها .

٢- انقضاء المعاهدة لتحقق شرط الفسخ.

٣- انقضاء المعاهدة بإنهائها أو الانسحاب منها .

٤- انقضاء المعاهدة لتنفيذ أحكامها .

٥- انقضاء المعاهدة الدولية باتفاق لاحق في الفقه الاسلامى .

وتتناول كل من هذه الأسباب بشي من التفصيل فيما يلى :

أولا :انقضاء المعاهدة بانقضاء الأجل المحدد لها:

وقد تكون مدة المعاهدة واحدة مما يلي :

أ–قد تكون مؤبدة أو دائمة أو مستمرة .

ب–قد تكون مطلقة بحيث لا تتضمن ما يفيد تأمينها .

ج–كما تكون مؤقتة ينتهي سريانها بانقضاء المدة المحددة لها .

هذا وقد حث الإسلام على ضرورة تحديد مدة المعاهدة،قال تعالى :(إلا الذين عاهدتم من المشركين ثم لم ينقصوكم شيئا ولم يظاهروا عليكم أحدا فأتموا اليهم عهدهم إلى مدتهم إن الله)وهنا تجدر الإشارة إلى ضرورة التفرقة بين الشرط الفاسخ أو انقضاء المعاهدة على شرط ،وتعليق انعقاد المعاهدة ونشوئها على شرط ما حتى تتم .

ثانيا :انقضاء المعاهدة بإنهائها أو الانسحاب منها .

وتنقضي المعاهدة في هذه الحالة سواء كانت ثنائية أو متعددة الأطراف مع ملاحظة أن الانسحاب يكون غالبا في المعاهدات المتعددة الإطراف ،ويجب ان يكون هناك نص صريح في المعاهدة ذاتها يعطى الحق لأحد الطرفين فى إنهائها وذلك لان الأصل في المعاهدات هو حرية الأطراف في تحديد ما يتفقون عليه من

أحكام وشروط ،قـــال تعـــالى ﴿ وَأَوْفُوا۟ بِٱلْعَهْدِ ۖ إِنَّ ٱلْعَهْدَ كَانَ مَسْـُٔولًا ﴿٣٤﴾ ﴾ســـورة الإسراء الآية ٣٤ . يقوم قانون المعاهدات على قاعدة أساسية هي قاعـــدة العقـــد شريعة المتعاقدين pocta sunt ، والتي ترتب عليها تحقيـــق مـــصالح الأطـــراف المختلفة ،وبذلك نصت المعاهدة على السماح للأطراف المـــشتركة بهـــا بإنهائهـــا بالإدارة المنفردة في اى وقت ،ويعد أحد الأطراف انتهاء للمعاهدة وفقا لأحكامهـــا وهو أمر مشروع أقرته اتفاقية فينا لقانون المعاهدات بقولها :إنهـــاء المعاهـــدة أو انسحاب احد أطرافها يجوز ان يتم وفقا لأحكام المعاهدة .على إن يقـــوم الطـــرف المنسحب بإخطار الطرف أو الأطراف الأخرى بذلك قبل إنهائها بفترة .

مع ملاحظة إن هناك بعض المعاهدات التي قد ينص على ضرورة مـــرور فتـــرة زمنية محددة قبل السماح لأي من طرفي المعاهدة بممارسة الحق في إنهائها وهـــو ما يترتب عليه انقضاء المعاهدة ذاتها .

وفى المعاهدات المتعددة الأطراف ونظرا لما قد يسببه انسحاب احد الأطراف مـــن صعوبات للأطراف الباقية فان هذه المعاهدات تتضمن شروطا لتفادى مثـــل هـــذه الصعوبات خاصة المالية منها وبذلك تلزم الشخص المنسحب بتنفيـــذ الالتزامـــات القائمة قبل أن يتم الانسحاب وحتى لا يتأثر باقي الأطراف كنتيجة لهذا الانـــسحاب

ثالثا: انقضاء المعاهدة لتنفيذ أحكامها :

ويعنى ذلك انه عند تنفيذ المعاهدة تنفيذا كليا وتحقق الغرض الذي عقدت من اجلـــه يؤدى إلى انقضائها

وبذلك فان التنفيذ الكلى هو الوسيلة الطبيعية لانقضاء الحقوق والالتزامات المثبتـــة في المعاهدات ،وبذلك تنقضي المعاهدة الدولية بتنفيذها تنفيذا كليا وتحقق الغـــرض الذي عقدت من اجله .

على إن هذا الانقضاء لا يمنع من الاستشهاد بها كوثيقة مثبتة للالتزامات التي تـــم تنفيذها عند الحاجة إلى ذلك .

خامسا : انقضاء المعاهدات الدولية باتفاق لاحق فى الفقه الاسلامى:

تنقضي المعاهدة في الفقه الاسلامى والقانون الدولي العام باتفاق الأطــراف علـــى إنهاء العمل بأحكامها وعدم إمضائها إلى نهايتها على أن يكون هذا الاتفاق صريح بين جميع الأطراف .وهذا النوع من الانقضاء يكون عن طريق اتفاق خاص يعقد لهذا الغرض يكون موضوعه إلغاء المعاهدة السابقة وقد يكــون بواســطة تبــادل الخطابات أو أية وسيلة أخرى من وسائل إثبات الاتفاقيات الدولية

وعلى ذلك فيمن أن يقوم بعض أو كل الأطراف بإنهاء المعاهدة كليا أو إنهاء جزء معين من أجزائها ،وذلك بتعديل المعاهدة في خــصوص بعــض نــصوصها ،أو بالاتفاق الصريح على إنهاء العمل ببعض أو كل أحكامها .

كما يمكن إن تنقضي المعاهدة بتنازل احد أطرافها صراحة عــن الحقــوق التــي تقررها له ومن ثم فلا توجد حاجة لموافقة الطرف الأخر وغالبا ما يكون ذلك فـــي المعاهدات الثنائية .

ويعرف هذا النوع من انقضاء المعاهدات فى الفقه الاسلامى بالإبراء وهو إســقاط شخصي ماله من حق أو دين في ذمة شخص آخر كما قال احمد بن يحيـــى بـــن المرتضى .

كما قد تنقضي المعاهدة نتيجة للتقادم ، والتقادم في القانون الـــدولي يعنـــى عـــدم الاستعمال desuetude وهو التخلي عن قاعدة ما بواسطة عدم التنفيذ .

وعلى ذلك إذا تقاعس أطراف المعاهدة الدولية عن عدم تنفيذ أحكامها فتـــرة مـــن الزمن فذلك يعد تقادما لها .

وهو ما يختلف مع الفقه الاسلامى لان الحق فى الفقه الاسلامى لا يــسقط بتــرك المطالبة به وان طالت المدة وبذلك فلا يعتبر التقــادم ســبب مــستقل لانقــضاء المعاهدات ،لان الانقضاء بالتقادم ليس إلا اتفاقا ضــمنيا بــين الأطــراف بإنهــاء المعاهدة وبذلك لا يعتبر التقادم سبب مباشر لانقضاء المعاهدة ،ذلك لان الإســلام يحمى حقوق الناس من الاعتداء مهما طال الزمان لان ذلك أمر غير مشروع ،فقد

قال تعالى ﴿ يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَأْكُلُوٓاْ أَمْوَٰلَكُم بَيْنَكُم بِٱلْبَـٰطِلِ إِلَّآ أَن تَكُونَ تِجَـٰرَةً عَن تَرَاضٍ مِّنكُمْ ﴿٢٩﴾ ﴾ سورة النساء ٢٩ .

وقوله عز وجل ﴿ وَلَا تَأْكُلُوٓاْ أَمْوَٰلَكُم بَيْنَكُم بِٱلْبَـٰطِلِ وَتُدْلُواْ بِهَآ إِلَى ٱلْحُكَّامِ لِتَأْكُلُواْ فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَٰلِ ٱلنَّاسِ بِٱلْإِثْمِ وَأَنتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿١٨٨﴾ ﴾ سورة البقرة الآية ١٨٨ .

كما انه يجوز للطرف الملتزم بالمعاهدة بفسخ المعاهدة ،إذا أساء الطرف الأخر بنصوص المعاهدة ،ولم يلتزم بشروطها أو بدر منه أيه إشارة تدل على الغدر أو الخيانة .

ويقصد بالفسخ إنهاء العمل بالمعاهدة من احد الجانبين لظهور ما يوجب الانقضاء من الجانب الأخر دون رضاء من الطرف أو الإطراف الأخرى فقد قال تعالى ﴿ وَإِن نَّكَثُوٓاْ أَيْمَـٰنَهُم مِّنۢ بَعْدِ عَهْدِهِمْ وَطَعَنُواْ فِى دِينِكُمْ فَقَـٰتِلُوٓاْ أَئِمَّةَ ٱلْكُفْرِ ۙ إِنَّهُمْ لَآ أَيْمَـٰنَ لَهُمْ لَعَلَّهُمْ يَنتَهُونَ ﴿١٢﴾ أَلَا تُقَـٰتِلُونَ قَوْمًا نَّكَثُوٓاْ أَيْمَـٰنَهُمْ وَهَمُّواْ بِإِخْرَاجِ ٱلرَّسُولِ وَهُم بَدَءُوكُمْ أَوَّلَ مَرَّةٍ ۚ أَتَخْشَوْنَهُمْ ۚ فَٱللَّهُ أَحَقُّ أَن تَخْشَوْهُ إِن كُنتُم مُّؤْمِنِينَ ﴿١٣﴾ ﴾ سورة التوبة الآية ١٢،١٣.

وقد وضح القران الكريم جزاء من يعاهدون ثم يخلفون عهودهم هو الضرب على أيديهم بشدة وتشريدهم ومن معهم حتى يتعظون ولا يعودوا لذلك مرة أخرى تصديقا لقوله عز وجل :﴿ ٱلَّذِينَ عَـٰهَدتَّ مِنْهُمْ ثُمَّ يَنقُضُونَ عَهْدَهُمْ فِى كُلِّ مَرَّةٍ وَهُمْ لَا يَتَّقُونَ ﴿٥٦﴾ فَإِمَّا تَثْقَفَنَّهُمْ فِى ٱلْحَرْبِ فَشَرِّدْ بِهِم مَّنْ خَلْفَهُمْ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ ﴿٥٧﴾ ﴾ سورة الأنفال، الآية ٥٦،٥٧.

ومن أمثلة ذلك :

لقد اعتبر رسول الله ﷺ معاهدة الحديبية التي كانت بينه وبين كفار قريش منتهية بعد أن احلوا بشروطها وذلك عندما قاموا بمساندة بني بكر حلفائهم في الاعتداء على خزاعة حلفاء الرسول ﷺ.

وكذلك نقض يهود بني قريظة عهدهم مع الرسول ﷺ وتحالفوا مع الأحزاب الـذين قدموا للمدينة للإجهاز على الدولة الإسلامية فحاصرهم رسول الله ﷺ ثم انزل فيهم حكم الله ورسوله .

وعلى ذلك فالمعاهدة بمثابة عقد من العقود فإذا لم يف احد المتعاقدين بما عاقد عليه فأما إن ينفسخ العقد بذلك أو يتمكن المتعاقد الأخر من فسخه هذا وقد ذهب جانـب الفقه الدولي انه لا يجوز لطرف من أطراف المعاهدة إنهائها بـالإرادة المنفـردة ،استنادا إلى خرق الطرف الأخر لأحكام المعاهدة ،وذلك على اعتبار إن ذلك يهدد القوة الإلزامية للمعاهدات خاصة المعاهدات الدولية وهو الأمر الذي يجعل بقائها أو زوالها متوقف على السلطة التحكمية الانفرادية للدول الأطراف بها وهو أمر غير مقبول حيث ترتب عليه كثير من العواقب والإضرار لان المعاهدة فـي المجـال الدولي تختلف اختلاف كلى عن المعاهدات الداخلية .

وعلى ذلك فلا يجوز لدولة واحدة وضع نهاية لوضع قانوني لعدة أطراف ألا انـه من الممكن لأحد الأطراف أن يوقف تنفيذ التزاماته الناشيءة عن المعاهدة بـصفة مؤقتة في مواجهة الطرف الذي اخل بالتزاماته حتى صدور قرار نهائي بشأنه من المحكمة الدولية المختصة .

ولذا فان الفقرة الثانية من المادة ٦٠ في اتفاقية فينا للعلاقات الدولية تـضع ثلاثـة حلول فى حالة الإخلال الجوهري بأحكام معاهدة جماعية من جانب احد الأطراف

١- يمكن الإخلال للإطراف الآخرين عن طريق الاتفاق الجماعي فيما بينهم واتفاق العمل بالمعاهدة كليا أو جزئيا أو إنهائها ،وذلك في العلاقة بينهم وبين الـدول المخلة أو في العلاقة بين جميع الإطراف المشتركة في المعاهدة .

٢- إن للطرف المتضرر بصفة خاصة أن يتمسك باتفاق المعاهدة كليا أو جزئيا في مواجهة الطرف المخل مع بقائها سارية في مواجهة بقية الأطراف المـشتركة بها .

٣-إذا نصت المعاهدة على أن الإخلال الجوهري بإحكامها من جانب احد الأطراف يغير بصورة أساسية وضع كل طرف فيما يتعلق بأداء التزاماته المستقبلية طبقا

للمعاهدة وبالتالي فان لأي طرف أخر ماعدا الطرف المخل إن يتمسك بإيقاف المعاهدة كليا أو جزئيا بالنسبة لنفسه .ويرجح التحفظ في الفسخ المنفرد للمعاهدات خاصة الدولية منها دون اللجوء إلى سلطة مختصة وذلك لان معظمها ذات طابع انسانى متصلة بحقوق الإنسان وحماية الأفراد ومن ثم لا ينبغي أن يتحمل الإفراد أخطاء الحكومات التي تخل بواجباتها تجاه الإطراف الأخرى لأي سبب كان .

انتهاء المعاهدة لصعوبة أو استحالة تنفيذها :

سبقت الإشارة إلى حرص الإسلام على ضرورة الالتزام بالمعاهدة وبنودها واحترام أطرافها حرصا على الوفاء بالعقود والعهود .

ولكن قد تتغير الظروف التي تم فيها إبرام المعاهدة ويصبح تنفيذها مستحيلا وقد جرى العرف انه لا التزام بمستحيل وبذلك تعتبر استحالة تنفيذ المعاهدة من الأسباب التي تنقضي بها المعاهدات فى الفقه الاسلامى وكذلك فى القانون الدولي الوضعي ويؤيد ذلك قوله عز وجل ﴿ لَا يُكَلِّفُ ٱللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ﴾ سورة البقرة الآية ٢٨٦.

وقد يكون المانع الذي يؤدى إلى استحالة تنفيذ المعاهدة من فعل الطبيعة كالزلازل والبراكين والفيضانات والحوادث أو من فعل الإنسان كالحروب والثورات والغزو المسلح والاحتلال وغيرها ،كما قد يكون فناء الشخصية الدولية في المعاهدان الثنائية هو السبب في انتهاء المعاهدات العائد لاستحالة تنفيذها إلى سببين رئيسيين هما :

أ-الأسباب القهرية لانقضاء المعاهدات :

ويقصد بها الحوادث التي تجعل تنفيذ الالتزام مستحيلا دون إن يكون لأحد الأطراف يد في حدوثها والتي تظهر بشكل فجائي بحيث تجعل الأطراف في وضع مستحيل معه تنفيذ الالتزام بالمعاهدة مثل حدوث زلزال يتسبب في هدم منشاة معينة تقوم بإنتاج شيء معين أو غرق جزيرة معينة وعليها التزامات بتوريد أو تصدير

منتج معين إلى الأطراف أو الدول الأخرى .

ويرى بعض فقهاء الإسلام إن من حالات القوة القهرية التي يترتب عليها انتهاء المعاهدة حالة الآفة السماوية وهى التي لا يمكن معها الوفاء بالالتزامات الناشيءة عن العقد وهى كل ما لا يمكن توقعه مثل الفيضانات والزلازل والحرائق وحوادث الغرق وغيرها مما يستوجب إنهاء المعاهدات بشرط إن تكون هذه الاستحالة مطلقة ونهائية وليست وقتية وقد قرر ابن حزم إن موت الأجير ،أو موت المستأجر، أو هلاك الشيء المستأجر ،أو عتق العبد المستأجر ،أو بيع الشيء المستأجر من الدار، أو غير ذلك ،أو خروجه عن ملك مؤجرة بأي وجه خرج كل ذلك يبطل عقد الإجارة فيما يفي من المدة الخاصة .

وبذلك تعد القوة القاهرة سبب يؤدى إلى فسخ العقد وهو ما يجوز على المعاهدات الدولية كما يجوز على عقد من العقود .

وفى القانون الدولي تؤدى القوة القهرية إلى انقضاء المعاهدة بسبب استحالة تنفيذ إحكامها وقد نصت اتفاقية فينا لقانون المعاهدات على انه يجوز لطرف في معاهدة إن يستند إلى استحالة تنفيذها كأساس لإنهائها أو الانسحاب منها إذا كانت هذه الاستحالة نتيجة اختفاء وهلاك شيء ضروري للتنفيذ ،أما أذا كانت الاستحالة مؤقتة فيجوز الاستناد إليها كأساس لإيقاف العمل بالمعاهدة فقط .ولا يجوز الاستناد إلى استحالة التنفيذ كأساس لإنهاء المعاهدة أو الانسحاب منها أو إيقاف العمل بها إذا كانت هذه الاستحالة نتيجة إخلال جوهري من جانب هذا الطرف بالتزاماته بمقتضى المعاهدة أو بأي التزام دولي يلتزم به في مواجهة اى طرف أخر من الأطراف المشتركة فى المعاهدة .

ب- فناء الشخصية الدولية كسبب لانقضاء المعاهدات :

وهو ما يعنى انه إذا زالت احدي الدولتين المتعاقدتين في معاهدة ثنائية زوالا ماديا فان المعاهدات التي أبرمتها تلك الدولة تنقضي لاستحالة تنفيذها وقد يكون هذا الزوال نتيجة الاختفاء كان تكون جزيرة تغمرها المياه أو لوجود زلزال عنيف

يؤدى إلى إحداث شقوق ومن ثم اختفائها أو إن تفقد الدولة شخـصيتها القانونيـة لاندماجها فى دولة أخرى أو لتقسيم إقليمها بين الدول أو لفقدها سيادتها الكاملة على إقليمها بأي حال من الأحوال كان تحل دولة محل أخرى في المستوى عن العلاقات الدولية نتيجة لتغير السيادة الإقليمية شريطة أن يكون القانون الدولي معترفا بـأثر هذا التغيير .

وقد جاء في القران الكثير من الآيات التي تعبر عن معنى الاستخلاف بدايـة مـن الاستخلاف العام الذي اخبر رب العزة الملائكة عنه بقوله تعالى ﴿وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَٰٓئِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي ٱلْأَرْضِ خَلِيفَةً ۖ قَالُوٓاْ أَتَجْعَلُ فِيهَا مَن يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ ٱلدِّمَآءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۖ قَالَ إِنِّيٓ أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ ﴿٣٠﴾﴾ **سورة البقرة الآية (٣٠)**

وقد عرف الاستخلاف في الإسلام بأنه حلول المسلمين محل الكفار في السيادة على أرضهم،وترجع أسبابه إلى دخول أهل إقليم معين في الإسلام طوعا ،فـتح الـبلاد الإسلامية بالاستيلاء عليها ،ومصالحة أهل الكفر على إن تكون أرضهم ملكا للدولة الإسلامية .

وبالتالي فان فناء الشخصية القانونية للدولة يؤدى إلى انتهاء وانقـضاء المعاهـدة بالنسبة للمعاهدة الثنائية أما بالنسبة للمعاهدة الجماعية فان المعاهدة تنقضي بالنسبة للدولة التي فنيت شخصيتها

اثر الظروف الطارئة على المعاهدات :

هناك العديد من الظروف الطارئة التي تؤثر على المعاهدات والتي قد تؤدى أيضا إلى انقضائها وهناك آثار تترتب على تغيير الظروف فـي المعاهـدات يمكـن إن تنحصر في :

١- الفسخ

٢- تعديل شروط المعاهدة

أولا :الفسخ :حيث يجوز فسخ العقد إذا طرأ عليه غدر بحيث يصبح تنفيذ الالتزام ببنودها ضار بالمتعاقد ضررا لم يكن ليلتزمه بالعقد .

ثانيا :تعديل شروط المعاهدة : وهو الوسيلة التي تحول دون فسخ المعاهدة وذلك لدفع الإضرار الناتجة عن التمسك بتنفيذ المعاهدة بحيث يتم تعديل بنود وشروط المعاهدة بما يتناسب مع الظروف الجديدة والطارئة .

ثالثا :إيقاف المعاهدة :ويتم إيقاف العمل بالمعاهدة إذا كان تغير الظروف التي تمت بها المعاهدة يعتبر أمرا وقتيا وليس دائما .وفى ظل الظروف الحرجة التي يعيش فيها المجتمع فقد زادت الحروب والصراعات بين الدول وبالتالي فان الحروب لها اثر على المعاهدات الدولية التي تعد من أهم وسائل الاتصال ومباشرة العلاقات السلمية ما بين الدول عندما تنشا الحرب بين الدول المشتركة في المعاهدة بما ينعكس بالتأثير سلبا عليها .

وبذلك فإذا شنت دولة غير إسلامية حرب على الدولة الإسلامية ،فذلك يعد سبب لنقض المعاهدة المبرمة بينها وبين الدولة الإسلامية وبذلك فإذا نقض أهل الهدنة عهدهم بقتال ،أو مظاهرة عدو أو قتل مسلم أو غيرها انقضت الهدنة لقوله عز وجل ﴿فَمَا اسْتَقَامُوا لَكُمْ فَاسْتَقِيمُوا لَهُمْ﴾ سورة التوبة الآية ٧

الخاتمة:

وبذلك نجد أن الله سبحانه وتعالى جعل الإسلام شريعته الخاتمة والتي لم تترك كبيرة ولا صغيرة من جوانب الحياة ألا ونظمتها وينصح مما سبق استعراضه في هذا الفصل دور الإسلام الواضح والذي لا يقبل الشك في تحديد علاقة المسلمين مع غيرهم .

وقد اعتبرت المعاهدات من أهم وسائل تنظيم وإدارة العلاقات الخارجية للدولة الإسلامية بما يهيئ لها المناخ الملائم من الأمان والاستقرار والاطمئنان للناس جميعا فى وقت الحرب ووقت السلم أيضا .

وقد اخذ القانون الدولي العام الكثير من مبادئ الإسلام الحنيف في وضع وإبرام وتنظيم المعاهدات والعلاقات الدولية بين أشخاص القانون الدولي المعاصر الذي

وضعته أكثر الدول تقدما فقد سبق الإسلام الحنيف كل هذه الدول المتقدمة بالقواعد والمبادئ السابق الإشارة إليها والتي تقوم عليها مبادئ البروتوكول الحديث سواء في علاقات الدول مع بعضها البعض ،او علاقة الشخصيات الرسمية مع بعضها أو علاقة العامة مع أولى الأمر والعكس فلم يترك الإسلام صغيرة ولا كبيرة فئ مجال التعامل ألا ورسم لها قاعدة وقانون يحكمها فالدين المعاملة قال تعالى ﴿ وَأَوْفُوا۟ بِعَهْدِ ٱللَّهِ إِذَا عَٰهَدتُّمْ وَلَا تَنقُضُوا۟ ٱلْأَيْمَٰنَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ ٱللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾ ﴾ سورة النحل الآية (٩١)

الفصـــل الثالث

بروتوكول التعامل مع الآخر

١ - التعارف في الإسلام.
٢ - بروتوكول التحية..
٣ - بروتوكول المصالحة.
٤ - بروتوكول تعامل الباحث مع أستاذه.
٥ - بروتوكول التعامل مع السائح.
٦ - بروتوكول التعامل مع الشخص المعوق.
٧ - بروتوكول التعامل مع الزوجين.
٨ - بروتوكول التعامل مع الأسرة.
٩ - بروتوكول التعامل مع الأصدقاء.
١٠ - بروتوكول المناقشة الجماعية.
١١ - بروتوكول الاستئذان.
١٢ - بروتوكول المقابلة .
١٣ - بروتوكول الاعتذار.
١٤ - بروتوكول الشكر.
١٥ - بروتوكول التعامل مع الداعية الديني.
١٦ - بروتوكول الاجتماع.
١٧ - بروتوكول الهدايا
١٨ - بروتوكول التواصل مع الآخر عبر الانترنت
١٩ - بروتوكول العامل مع الحيوانات والطيور والحشرات

أولاً: التعارف فى الإسلام:

يقول الله تعالى "يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُم مِّن ذَكَرٍ وأُنثَى وجَعَلْنَاكُمْ شُعُوباً وقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِندَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ"(الحجرات الآية ١٣). وكان التعرف يتم سابقاً بأن يقَّدم الرجل الشاب إلى الرجل الأكبر سناً، والرجل للمرأة والرجل ذو المهنة أو الوظيفة المتواضعة للرجل الأعلى مكانةً، كان يقال الاسم دون أية جملة، فقط بتسميه الشخص الأول والثاني: السيد فلان، ويلتفت للشخص الآخر ويقول: "السيد فلان" هناك من استخدم: "اسمح لي أن أقدم لك السيد فلان".

هذا ولم يكن يحدث أن يمد الشخص يده بالمصافحة للآخر عند تعرفه إليه للمرة الأولى ربما يحدث ذلك بعد انتهاء التعارف بينهما وفتح الحديث، ثم لم يكن من المعتاد إطلاقاً أن يمد الرجل يده أولاً للمرأة ولا للرجل ذي المنصب العالي، فمد اليد يأتي من الأخير للرجال فقط أولاً أما اليوم أصبحت طريقة التعارف والتقديم أكثر سهولة مع ارتباطها بأسس ثلاثة: الجنس والعمر والحالة الاجتماعية. حيث يتم تقديم الرجل للمرأة، والرجل الشاب لمن هو أكبر سناً والطالب للأستاذ إذ يسمى الشخص أو ربما تسبقه عبارة "أقدم لك السيد فلان" خاصة بالنسبة للأشخاص المحترمين أما في حالة وجود فارق كبير بين الشخصين فلا يذكر إلا اسم الأقل بينهما كان تقول "جدّي: أقدم لك صديقي فلان" وفي حالة عدم وجود اختلاف بين الأشخاص فيمكن تقديم أحدهما باستخدام الكنية مكان السيد أو السيدة.

فهذه بعض الأمور المهمة الواجب مراعاتها سواء عندما تقدم نفسك للآخرين، أو عندما يقدمك أحد للآخرين، أو عندما يقدم إليك أحد. ثلاثة عناصر أساسية للتقديم والتحية. إن أهم شيء عجيب أن تعرفه عن التقديم هو كيف تقدِّم نفسك بأسلوب لائق وهذا لاشك يختلف باختلاف عادات الشعوب. ولكن من الشائع ومن اللائق في أغلب الأحوال أن يعتمد ذلك على ثلاثة عناصر هي:

١- الاتصال بالمعنيين.

٢- الابتســــــــــام عملاً بقوله (ﷺ) تبسمك في وجه أخيك صدقة والتبسم من صفات الأنبياء فقد قال الله تعالى في حق سيدنا سليمان عليه الســلام "فَتَبَـسَّمَ ضَاحِكاً مِّن قَوْلِهَا"(سورة النحل الآية ١٩).

٣- المصافحة (هز اليدين) فقد قال (ﷺ) إذا ألتقي المسلمان وسلم أحــدهما علــى الآخر نزلت بينهما مائة رحمة تسعون للبادئ وعشرة لمن يرد.

(أ) ما يجب عليك عند تقديم نفسك للآخر:

فعندما تقدم نفسك لأحد لابد أن تنظر لعينيه، أي تتصل بــه عــن طريــق الرؤية وتبتسم ابتسامة خفيفة وتصافحه بيدك.

(ب) الاستجابة للتعارف مع الآخرين

في مجال العمل يجب أن تكون استجابتك مختصرة فعنــدما يقــدمك أحــد لآخر، اكتفى بهذه الاستجابة "تحية طيبة" أو "أهلا وسهلاً" أو يمكنك أن تضيف شيئاً بسيطاً مثل لقد استمعت إلى كلمتك التي ألقيتها في الحفلة".

(ج) كيف تقدم نفسك:

عندما تلتقي بعدد محدود من الأشخاص الغرباء في مجال العمــل أو فــي المجال الاجتماعي، ولم تجد أحداً يقدمك لهم، فلتبادر بتقديم نفسك إليهم على الفور. فابتسم ... وألف التحية... وصافحهم... واذكر لهم اسمك واسم والدك ولقبك الأخير ووظيفتك. كما من الذي يبدأ التعارف؟ في مجال الأعمال يُقَّدم الشخص ذو السلطة الأقل للشخص ذو السلطة الأعلى.

فالموظف يُقدم نفسه لمديره وليس العكس وعندما تقدم أحداً لأخر في مجال العمل يجب أن يكون التقديم مختصراً دون ذكر تفاصيل.

(د) أهمية التعارف وأنواعه

مما لاشك فيه أن مراسم التعارف من أهم القواعد التي اهــتم بهــا أفــراد المجتمع، وقد جرت العادة قديماً على الالتزام المتزمت لهذه القواعد من قبل بعض أوساط المجتمعات الرأسمالية، ولكنها الآن قد اختلفت إلى حد كبير بعــد انتــشار

الأفكار الديمقراطية والاشتراكية وبعد نزول المرأة إلى ساحة العمل.

لذلك من حسن الخلق ومن الحياء عدم المبادرة بالتحدث إلى آنسة أو سيدة أو شخصية رجل كبير دون سابق معرفة أو بدون مناسبة تقتضى ذلك. والتعارف المقصود والذي يتم من خلال طرف ثالث أو بالأسلوب المباشر فله أشكال ومناسبات مختلفة وقد يتم بعد الاستعلام عن رغبة كل الطرفين في إتمام التعارف أو بدون استعلام أو وفقاً للظروف وليس للتعارف ساعة معينة أو مكان معين سوى ما تحكم به الظروف فقد يتم في المنزل أو في محل العمل أو في الطريق أو داخل وسيلة المواصلات.

أما المناسبات العارضة فقد تتيح من تلقاء نفسها فرصاً لتبادل الحديث وقد يؤدي هذا إلى التعارف ومن ذلك: التوقف لمعاونة أصحاب سيارة أصابها عطل فقد قال سبحانه وتعالي "وتَعَاوَنُوا عَلَى البِرِّ والتَّقْوَى ولا تَعَاوَنُوا عَلَى الإِثْمِ والْعُدْوَانِ واتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ العِقَابِ"(سورة المائدة) والالتقاء المتكرر في مصعد أو مدخل عمارة يسكنها الطرفان... الخ.

(هـ) القواعد العامة للأسبقية في تقديم التعارف في النقاط التالية:

١- تقديم الأصغر سناً الأكبر سناً فقد قال (ﷺ) ليس منا من يوقر صغيرنا كبيرانا ويرحم كبيرنا صغيرنا.

٢- تقديم السيدة الأقل درجة للسيدة الأعلى منها وظيفياً واجتماعياً.

٣- تقديم السيدة غير المتزوجة للسيدة المتزوجة إلا إذا كانت الأولى أكبر سناً أو أعلي مكانة.

٤- عند تقديم اثنين لبعضهما ينحيان انحناءً خفيفاً ومن الأفضل أن يتصافحا باليد إذا كان التعارف لأول مرة.

٥- إذا كان الشخص له اسم شهرة معروف به ويفضله فمن الواجب أن يقدم للضيوف به لأن الله قال "ولا تَنَابَزُوا بِالأَلْقَابِ بِئْسَ الاسْمُ الفُسُوقُ بَعْدَ الإِيمَانِ ومَن لَّمْ يَتُبْ فَأُوْلَئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ"(الحجرات الآية ١١).

٦- ليس من المستحب أن يبدأ الإنسان في التعرف على الآخرين مشيراً نحوهم "وأنت فلان" وإنما الأليق أن يتقدم نحوهم في أدب معرفاً نفسه لهم بدون استخدامات إشارات اليد.

٧- لا ينبغي في الحفلات الكبيرة أو الرسمية أن يقدم أحد الضيوف لشخص مغادر الحفل أو يقدم شخص لاثنين منهمكين في حديث مما يعتبر إزعاجاً لها.

٨- لا تندفع إلى التعرف بالغرباء في الطريق، إن الحكمة تقتض بالا توثق علاقاتك بالناس بهذه الوسيلة.

٩- إذا وجدت تشابهاً بين اسم لشخص المقدم لك واسم عائلة معروفة فلا تسأله إذا كان في العائلة فهذا السؤال فيه إحراج كبير واذكر أن للأسماء أثراً في إقبال الناس على أصحابها أو في نفورهم منهم وابتعادهم عنهم.

١٠- درِّب ذاكرتك على حفظ الأسماء فليس هناك ما يحرج أو يؤلم أكثر من أن تنسي اسم شخص تحاول أن تقدمه للآخرين.

١١- عندما ما يحدث خطأ في التقديم سواء بذكر الاسم أو الصفة يقوم صاحب الشأن بالتصحيح على الفور بأسلوب هادي.

١٢- عندما تكون سيرة الإنسان عطرة وتسبقه في كل مكان فمن اللائق أن تظهر هذا له عندما ما تتعرف به لأول مرة فتقول له " لقد سمعت عنك كثيراً جداً " أو "تمنيت رؤيتك من كثرة ما سمعت عنك".

(و) التعارف المباشر يتم في الحالات التالية:

١- التعارف المباشر الذي يبدأ به الشخص الذي يرغب في التعرف على شخص أخر قد يكون بسبب العمل أو مساهمة ومساعدة للداعي للحفل إذا كان الحفل يضم عدداً كبيراً وبذلك لا يتسع الوقت لديه لإتمام كل عمليات التعارف أو مجاملة لساكن جديد من الجيران أو غير ذلك.

٢- العادة أن يبدأ السكان القدامى للتعرف بالساكن الجديد من باب الترحيب وكان المتبع قديماً أن يرسل الجار الجديد أولاً بطاقته إلى الجيران القدامى ولكن

عادة إرسال البطاقات انتهت تماماً وهي تقتصر الآن على الرسميين والدبلوماسيين وليس هناك شكل معين لبداية الاتصال فقد يتم بإرسال رسالة صغيرة أو مكالمة تليفونية.

٣- بالترحيب والدعوة لشاي مثلاً وقد يحضر شخص لأول مرة إلى محل عمل الشخص الآخر الذي يريد التعرف عليه فيقدم إلى سكرتيره أو معاونيه كارتاً باسمه ويوضح فيه الغرض من الزيارة وطلب التعرف وقد يحمل معه رسالة تعريف من صديق أو زميل للموظف وإذا وافق على المقابلة يقوم السكرتير بإعلان اسم الزائر عند الدخول.

٤- التعارف على الطريق: إذا كان الشخص يسير مع صديق أو قريب قابل أحد معارفه في الطريق ووقف ليتحدث معه، يفضل أن يقدمه لزميله فإذا كان الزميل سيدة ليس من الضروري إجراء التعارف وفي هذا الحالة يجب عليه أن يسرع بإنهاء حديث التعارف في الحفلات المحددة العدد يعرف الضيف بكل من لا يعرفه من الضيوف الآخرين الذين وصلوا قبله ومن أمثلة ذلك الحفلات التي تقام للعشاء أو الشاي أو حفلات النوادي أو الزيارات المنزلية.

٥- التعارف في الحفلات الكبيرة العدد يقوم الداعي بقدر الإمكان بتعريف ضيوفه ببعضهم خاصة المتجاورين في المجلس وذلك قبل البدء في العشاء وبعد العشاء تقوم زوجة الداعي بتعريف السيدات ببعضهن، أما الرجال فلا يحتاجون كثيراً للتعرف لأنه يسهل عليهم أثناء الحفل التعرف مباشرة ببعضهم.

بروتوكول التحية :

- يتبادل الناس الذين يعرفون بعضهم البعض التحية سواء أكان هؤلاء في مجتمع عام أو مكان عام أو حتى في الطريق العام وأبسط مظهر للتحية هي الإيماء بالرأس حتى ولو كانت بين أشخاص ليست لهم صلات ببعضهم البعض.

- عندما توجه التحية من إنسان لأخر يجب رد هذه التحية بصرف النظر عن مركز الشخص الذي قام بتوجيه هذه التحية.
- التحية في الطريق العام يجب أن تكون بحذر شديد ومن قواعدها ألا ينادي شخص شخصاً أخر بصوت مرتفع أو عن طريق الصياح لإثارة انتباه المارين في الطريق.
- صباح الخير أو مساء الخير تحية رقيقة هادئة والأفضل منها تحية الإسلام – السلام عليكم ورحمة الله وبركاته – يجب ألا يتم ذلك إلا إذا كانت مصحوبة بابتسامة رقيقة فهذه الابتسامة تجعل من التحية أمراً مشوقاً وكأن هذا اللقاء العفوي أسعد الطرفين.
- يفضل إلقاء التحية مصحوبة باللقب فإذا كانت التحية موجهة إلى مهندس أو طبيب فتشفع بكلمة يا بشمهندس أو دكتور...
- أما إذا كان الرجل الذي يقابلك في الطريق العام من رجال الدين أو من كبار الأساتذة الذين درسوا لك في المدرس أو في الجامعة فيجب أن تتم هذه التحية مصحوبة بإنحناءه بسيطة كمظهر من مظاهر التقدير والاحترام.
- يجب ألا تنحصر طرق التحية خارج المنزل أو في أي مجتمع من المجتمعات العلمية أو الأدبية أو الاجتماعية إنما يجب أن تشتمل هذه التحية أفراد أسرتك فلا تخرج من المنزل إلا بعد أن تلقي عليهم تحية حارة فهذه التحية لها فعل السحر عند الجميع.

خطوات مصافحة الأشخاص:

عندما يتقابل إنسان مع شخص أخر سواء كان يعرفه أم لا في مكان عام أو خاص فإن أول شيء يجب أن يتم بينهما هو – التحية – أما ثاني شيء هو المصافحة والشد على اليد بحرارة وسواء تمت التحية فقط أم تلتها المصافحة فإن لذلك أصولاً وقواعد نذكر منها:-

- يجب أن تحتوى أي تحية على أحد ثلاث كلمات
  – السلام – الخير – السعادة.

- التحية واجبة على: الماشي بالنسبة للواقف، الراكب بالنسبة للجالس أو الواقف، الفرد بالنسبة للجماعة.
- عند تقديم اثنين لبعضهما لأول مرة فمن الأفضل أن يتصافحا باليد من بروتوكول اللياقة أن من يقدم له هو الذي يبدأ بالمصافحة.
- عندما يقدمك شخص إلى أخر أكبر منك سناً فمن اللياقة أن تنظر حتى يبدأ هو بالمصافحة.
- عندما تقدم لشخص هام كالرئيس مثلاً فالأفضل أن تنحني انحناءه خفيفة له، فإذا مد يده تتم المصافحة، وإذا لم يمدها يكتفي بالانحناءة الخفيفة فلا تمد يدك في هذه الحالة.
- إذا أردت تحية شخص أو مصافحته فأجعل الابتسامة مدخلاً إلى قلبه.
- لا يجوز المصافحة فوق يدي شخصين آخرين يتصافحان.
- يجب أن تكون المصافحة باليد سهلة ولطيفة فلا تمسك اليد بشدة تشعر الطرف الآخر وكأن أصابعه ستتكسر ولا تمسك بارتخاء ولين فإن ذلك لا يشعرالآخر بالراحة.
- إذا حييت بتحية فأحرص على أن تردها بأحسن منها قال تعالى "وإِذَا حُيِّيتُم بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا" لكي تكون للتحية قيمتها وللمصافحة فائدتها احرص على أن تنظر دوماً في عيني محييك ومصافحك ولا تنصرف بنظرك نحو اليدين المتصافحتين.
- إذا كنت في حفلة فلا تحي إلا الذين يقدمون إليك، أما الذين تعرفهم بوجوههم فقط لا بأسمائهم فلا ضرورة لتحيتهم إلا إذا كانوا من الجيران وفي هذه الحالة تكون تحيتهم بإيماءة من رأسك عندما يدخل أحد كبار السن عليك فيجب أن تنهض باستقباله والحفاوة به وتحيته مع ضرورة أن تجلسه في أفضل مكان وأقربه للباب فإذا كان ثقيل السمع فيجب أن تقابل هذه الحالة بصدر رحب خاصة إذا كان ألقيت عليه بالتحية أو السلام ولم يرد عليك، فأحرص عندئذ على تحيته عندما تنظر عيناه إلى عينك.

بروتوكول التعارف بين الأفراد:

١- يجب أن يقدم الشخص الأصغر سناً للأكبر سناً.

٢- يجب أن يقوم الأقل أهمية للشخص الأكثر أهمية.

٣- لا تقدم الأشخاص بأسمائهم الأولى فقط بل يجب ذكر الاسم كاملاً لتوثيق المعرفة.

٤- يكون طريق التعارف بشكل مهذب وجميل مثل "أود أن أعرفك بـ" "أو من الشخصيات المهذبة التي أربد أن أعرفك بها فلان" وهكذا.

٥- احرص على أن تذكر وظيفة الشخص بعد اسمه مباشرة أثناء التعارف إضافة إلى مكانة عمله.

بروتوكول المصافحة

كان رسول الله (ﷺ) إذا صافح أحداً لم ينتزع يده حتى ينزع الآخر" وذلك حفاظاً على الود وشعور صاحبه كذلك إذا لقي أحداً ابتدأه بالسلام والمصافحة حيث قال (ﷺ) إذا التقى المسلمان وتصافحاً تحاطت ذنوبهم كما تتحاط الشجرة أوراقها.

وقال (ﷺ) فيما معناه: إذا تصافح المسلمان لم تفرض أكنها حتى يغفر لهما وقوله (ﷺ) ما من مسلمين يلتقيان فيتصافحان إلا غفر لهما قبل أن يتفرقا. وقوله (ﷺ) أيما مسلمين التقيا فأخذا أحدهما صاحبه فتصافحا وحمدا الله تعالى جميعاً تفرقاً وليس بينهما خطيئة. وتحية الإسلام "السلام عليكم" وهي أساس دخول الجنة حيث روي أن (النبي ﷺ) قال: والذي نفس محمد بيده لن تدخلوا الجنة حتى تؤمنوا ولن تؤمنوا حتى تحابوا ألا أدلكم على شيء إذا فعلتموه تحاببتم؟ قالوا: بلي قال "أفشو السلام بينكم". ويقول الله سبحانه وتعالي: "وإِذَا حُيِّيتُم بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ حَسِيباً" (النساء ٨٦). وقوله تعالى مخبراً عن أصحاب الجنة "وتَحِيَّتُهُمْ فِيهَا سَلَامٌ" وقوله تعالى "تَحِيَّتُهُمْ يَوْمَ يَلْقَوْنَهُ سَلَامٌ".

أسلوب المصافحة باليد:

تعتبر المصافحة عن طريق تشابك الأيدي الوسيلة المعتادة للتحية وهذه

تتطلب جهداً خاصاً لأدائها وإن كان البعض لا يلم بقواعــد وأسـلوب المـصافحة السليم. واعتبر الرومان اليد بمثابة عربون الصداقة والإخلاص وتـشابك الأيـدي رمز لوحدة القلوب أصبحت هذه الظاهرة في عصرنا الحالي أمـراً عاديـاً وآليـاً فالمصافحة قائمة دائماً ولكن مع الانتباه إلى عدم مد اليد بالمصافحة إلى شخص ذي منصب عالٍ، وينتظر المرء حتى يمد يده أولاً، تماماً كما هو الحال عند لقاء امرأة، بالمقابل هناك من الأشخاص ممن يلحظون باهتمام طريقة المصافحة ويصلون من خلالها إلى معرفة الشخص الآخر، نشير هنا إلى الانتباه إلى عدم مـد إصـبع أو إصبعين وإنما اليد كاملة، مع الحذر من عدم شد اليد المتشابكة مع يدك بقسوة وعدم تركها في يدك فترة طويلة مع مراعاة القواعد الدينية في ذلك.

كيف تطورت طرق المصافحة:

اعتاد الإنسان على إلقاء التحية على الأقارب والأصدقاء والجيـران منـذ زمن الكهوف، وكان إنسان الكهف يصافح زميله برفع ذراعية في الهواء مع جعل الكف مفرداً تماماً وكان الغرض من ذلك إظهار خُلو يده من أي سلاح. ومع مرور الوقت تطورت طريقة المصافحة في الهواء إلى طريقة وضع اليد على مكان القلب للتعبير عن المودة وتطور هذا الوضع مروراً بعدة أوضاع أخرى حتى وصل إلى الوضع الحالي الشائع للمصافحة في معظم دول العالم والذي يعتمد علـى إمـساك اليدين وهّزهما عدة هزات في حدود خمس إلى سبع هزات ولكن في الحقيقة أنـه رغم اعتماد أغلب الناس على هذه الطريقة الثابتة للمصافحة إلا أن أسلوب تنفيذها يحمل طياته مدلولات مختلفة.

أصول المصافحة (هز اليدين)

على الرغم من بساطه هذه التحية إلا أنها يمكن أن تترك في النفس انطباعاً قوياً قد يدوم لفترة طويلة وذلك إذا تمـت المـصافحة بمـا يتفـق مـع أصـول البروتوكول.

فيجب عند المصافحة مراعاة الآتي:

- لابد أن يكون هناك اتصال بالعينين أثناء المصافحة.
- لابد أن تكون المصافحة حارة ولكن غير مؤلمة.
- يدون هز اليدين حوالي ثلاث ثوان... ولا يجب أن تكون هناك مبالغة في مدة هز اليدين.
- يجب أن يشتمل هز اليدين على اثنين أو ثلاث هزات خفيفة.
- يجب أن يبدأ هز اليدين وينتهي بحرارة تدل على الأهمية والتقدير.
- لا ينبغي أن يكون هز اليدين طوال فترة التعريف بالشخص فقط ينتهي بينما يستمر التعارف بالحديث.

أهم مبادئ المصافحة:

- الشخص الأكبر منزلة هو الذي يجب أن يبدأ بالسلام.
- يجب على الرجل ألا يبدأ بمصافحة السيدة ولكن المرأة هى التي تعطيه الإذن بالمصافحة بمعني أنها التي تمد يدها للمصافحة.
- لو قابل إنسان في فصل الشتاء البارد ضيفه فمن غير اللائق أن تتم المصافحة بالقفاز ولكن إذا حدث هذا في نفس الوقت في الطريق العام والسماء تمطر فلا داع لخلع القفاز وتمر المسألة بمنتهي السرعة والبساطة وبدون تقديم أي لون من الاعتذارات.

كيف تتم المصافحة:

- يجب ألا تطول مدة المصافحة لأن إطالتها تبعث على الضيق والضجر عند بعض الناس، فإذا كانت المصافحة بين رجل وسيدة وهي محرمة فإن إطالة تشابك أيديهما سوف يكون باعثاً على لفت الأنظار وليس معني هذا أن تكون المصافحة من القصر بين رجل وامرأة بحيث تبدوا وكأنها مجرد تلامس سريع بين الأيدي، والبعض لاسيما الرياضيون اعتادوا عندما يقابل أحد زملائه

ويضطر للمصافحة أن يمسك ذراعه بقوة وهو يسلم عليه، وهذه ولو اتفق بين صديقين من الرياضيين لا يتفق مطلقاً بين شخص رياضي وأخر غير رياضي لأن المصافحة ليس معناها قياس قوة العضلات.

- كما يجب أن نعلم أنه من مقتضيات بروتوكول المصافحة أن الشخص الـذي يصافح أخر أن يصوب نظره إليه وليس إلى أي شخص آخر أو مكان آخر.
- وثمة ملحوظة سريعة: إذا كانت المصافحة في المنزل والسيجارة في فمك فمن الواجب أن تضع السيجارة قبل ممارسة السلام على أقرب طفاية.

من الذي يبدأ بالمصافحة:

- المصافحة عمل يتم بصورة تلقائية بين الأقارب والأصدقاء ولكن عندما يتقابل شخص مع آخر لأول مرة قد يتبادر إلى الذهن هذا السؤال: من الذي يبـادر بالمصافحة؟
- إن المصافحة تعبير عن الترحيب والمودة ولكن قبـل أن تبـادر بمـصافحة شخص ما تقابله لأول مرة يجب أن تسأل نفسك هذا السؤال هـل أنـا فـي موضوع الترحيب؟ هل هذا الشخص مسرور بلقائي؟ فإذا استـشعرت هـذا المعني فلتبدأ بالمصافحة.

إن بعض البائعين ومندوبي الدعاية يبادرون بمصافحة عملائهم قبل أن يعرضـوا عليهم سلعهم ولكن في الحقيقة أن هذه المبادرة لا يرحب بها أغلب العملاء لأنهـم يشعرون أن الغرض منها المصافحة.

متى تبادر بالمصافحة

- عندما يمد لك أحد يده.
- عندما تلتقي بشخص لأول مرة.
- عند تحية الضيوف والزائرين.
- عند الـوداع.

إرشادات هامة عند التعارف والمصافحة:

١- يقوم الرجال بعض عادة عند التعارف والمصافحة، ولكن يجوز إذا كان الجميع جلوساً وتم التعارف وهم جلوس أن يكتفي بالابتسام وانحناءه التحية.

٢- السيدة صاحبة الدعوة تصافح كل الضيوف عند الحضور وعند الانصراف ويفضل أن تقتصر المصافحة للنساء فقط.

٣- الآنسات والسيدات لا يقعن عند التعارف مع رجال إلا إذا كان الرجل هو الداعي أو رئيس دولة أو شخصية كبيرة وعظيمة ويمكنهن المصافحة وهم جلوس وهن مرتديات القفازات ولكن إذا كان التعارف مع سيدة كبيرة المركز أو السن فإن السيدة الجالسة تقف عند التعارف والمصافحة وتفعل نفس الشيء إذا كانت الآنسة أو السيدة الأخرى قد بدأت تتبادل معها بعض عبارات المجاملة والحديث بعد التعارف وخاصة إذا لم يكن هناك مكان خال لجلوس تلك السيدة الأخرى.

٤- في حالة إذا ما جلست سيدة بجوار مدعو لا تعرف فلا تذكر اسمها وعندما يقدم لها نفسه فيجب أن تذكر اسمها.

٥- يجب أن تحتوى التحية على أحد ثلاث كلمات (السلام – الخير – السعادة).

٦- التحية واجبة على الماشي بالنسبة للواقف والراكب بالنسبة للجالس أو الواقف الفرد بالنسبة للجماعة.

٧- عند تقديم اثنين لبعضهما لأول مرة فمن الأفضل أن يتصافحا باليد.

٨- من بروتوكول اللباقة أن من يقدم له الذي يبدأ بالمصافحة.

٩- عندما يقدِّمك شخص إلى آخر أكبر منك سناً فمن اللياقة أن تنتظر حتى يبدأ هو بالمصافحة.

١٠- عندما تقدم إلى شخص هام كالرئيس مثلاً، فالأفضل أن تنحني انحناءه خفيفة له، فإذا مد يده تتم المصافحة وإذا لم يمدها يكتفي بالإنحناءة الخفيفة فلا تمد يدك له.

١١- إذا أردت تحية شخص أو مصافحة فأجعل الابتسامة مدخلاً إلى قبله.

١٢- لا يجوز المصافحة فوق يد شخصين آخرين يتصافحان.

١٣- يجب أن تكون المصافحة باليد سهلة ولطيفة فلا تمسك اليـد بـشدة تـشعر الطرف الآخر وكأن أصابعه ستتكسر ولا تمس بارتخاء ولين فإن ذلـك لا يشعر الطرف الأخر بالراحة بل يجب مسك اليد المقدمة لك مسكه عادية مع هزها والضغط عليها بلطف ثم تركها بسهولة.

١٤- رد التحية أمر واجب فإذا وصلت حفلة دعيت إليها وقـام صـاحب الـدار بتقديمك للمدعوين فعليك أن تستمر في الوقوف بعض الوقت لكي ترد على من يحبونك فإن الله قال "وإِذَا حُيِّيتُم بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَـا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ حَسِيباً"(سورة النساء الآية ٨٦).

١٥- إذا حييت بتحية فأحرص على أن تردها بأحسن منها، ولا تتصرف بنظرك نحو اليدين المتصافحتين.

١٦- إذا تقابلت سيدة مع أخرى تعرفها ولم ترها منذ فترة طويلـة، فلـيس مـن المناسب أن تقوم بتقبيلها في الشارع مهما كانت شدة الاشتياق، فـإذا أرادت أن تقبلها فلتتأكد من أن الشارع خالٍ من المارة وأن القبلة لن تنطبع علـى الخد.

١٧- إذا كنت في حفلة فلا تحيى إلا الذين يقدمون إليـك، أمـا الـذين تعـرفهم بوجودهم فقط لا بأسمائهم فلا ضرورة لتحيتهم إلا إذا كانوا مـن الجيـران وفي هذه الحالة تكون تحيتهم بإيماءة من رأسك.

بروتوكول تعامل الباحث مع أستاذه:

١- يجب أن يحرص الباحث علي مقابلة الأستاذ ببشاشة وطلاقة وترحاب فهذا من بروتوكول طالب العلم.

٢- احرص دائماً على الطاعة وتنفيذ تعليمات أستاذك لأنه أوسع منك فى الآفـاق وأكثر منك فى الخبرات والمعارف والمعلومات فالطاعة هنا واجبـة، ومـن

الأحسن أن يأخذ الحوار بين الأستاذ والباحث شكلاً ديمقراطياً سهلاً وبسيطاً.

٣- كما يجب على الباحث أو طالب العلم أن يتفقد حاجات أستاذة وينشط في خدمته ويقوم له بمظاهر التكريم نظراً للمكانة التي يتمتع بها العالم كما قال ﷺ "فضل العالم على العابد كفضل القمر على سائر الكواكب".

٤- أيضاً يجب على الباحث إظهار الكثير من الاحترام للأستاذ وبأن يحترم مواعيده والحضور فى الأيام التي يحضر فيها الأستاذ والقيام بالأعمال والواجبات التي يكلف بها الباحث من قبل الأستاذ، وهذه أشياء واجب القيام بها من قبل الباحث لأستاذه نظراً لأن النبي ﷺ قد بين لنا أن العلماء هم ورثة الأنبياء وأن الأنبياء لم يورثوا درهماً ولا ديناراً وإنما ورثوا العلم.

٥- احرص دائما على توجيه الشكر لأستاذك على أي نصيحة يبديها لك أو أي ورقة يقرأها لك فهذا شيء جميل تطيب به النفس وترضى عنه وهذا واجب عليك أيها الباحث.

بروتوكول التعامل مع السائح:

١- الترحيب بالسائح وإظهار المودة والتعاطف معه.

٢- إظهار كرم الضيافة بأن تدعوه لتناول شيء معك حتى ولو كان بسيطاً فهذا يظهر كرم الضيافة وأصالة الشعب وحسن الاستقبال.

٣- احرص عن أن يراك السائح فى هيئة جميلة ومنظر لائق وثوب مهندم لأن الانطباعات الأولى تدوم.

٤- كذلك يجب عليك أن تحرص على إظهار محاسن بلدك واعتزازك بها حتى يشعر السائح بأنه اختيار المكان الأفضل الذي يشعر فيه بالراحة والأمان.

٥- لا تنسى إهداء السائح وردة جميلة أو أي شيء بسيط يدل على ترحيبك بهذا السائح وسرورك بأنه موجود فى بلدك.

٦- احرص علي التحدث مع السائح بكل تواضع وحاول بقدر الإمكان إظهار

صورة مصر بشكل جميل وأنها بلد الأمن والأمان وانه فيها سيشعر بالطمأنينة بعيداً عن أي إخطار ، وأن تبدى سرورك بالتحدث معه.

٧- فى نهاية لقاءك مع السائح احرص على أن يسمع منك جملة إنك تتمنى له قضاء أجازة سعيدة فى مصر وتتمنى أن تراه فى مصر فى الأجازة القادمة.

بروتوكول التعامل مع الشخص المعوق:

الشخص المعوق هو الذي لا يستطيع استغلال جميع مهاراته الجسدية بشكل فعال نتيجة لقصور فى ناحية من النواحي الجسدية، فلا داعي للفت نظره بالمعاملة الخاصة التي قد تؤذي مشاعره ويحس بأنه شخصية غير طبيعي ولكن يتم التعامل معه بشكل طبيعي وكأنه شخص عادي تماماً. والشخص المعوق ليس عليه حرج فيما يفعله مصدقاً لقولي الله تعالى "لَيْسَ عَلَى الأَعْمَى حَرَجٌ ولا عَلَى الأَعْرَجِ حَرَجٌ ولا عَلَى المَرِيضِ حَرَجٌ ومَن يُطِعِ اللَّهَ ورَسُولَهُ يُدْخِلْهُ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِن تَحْتِهَا الأَنْهَارُ ومَن يَتَوَلَّ يُعَذِّبْهُ عَذَاباً أَلِيماً" (سورة الفتح: ١٧) والإعاقات متعددة ومتنوعة فكيف أتعامل مع كل إعاقة ستحدث عن أكثر الإعاقات شيوعاً.

أ) الإعاقة البصرية:

قد تجد نفسك فى بعض الأحيان تتحدث أو تتعامل مع الشخص الفاقد لبصره بصوت مرتفع، ولا تعرف كيف تتصرف معه بشكل طبيعي، ولكن عليك أن تضع فى اعتبارك أنك تتعامل مع شخص طبيعي تماماً وهناك بعض البروتوكول أوضحها لك عند التعامل مع الشخص المعوق بصرياً وهي:

١- عندما تتحدث وتتعامل مع الشخص الفاقد للبصر أن يكون حديثك بالنبرة العادية تماماً.

٢- لا تتجنب استخدام كلمة (يرى) لأن الشخص الفاقد لبصره يستخدمها مثل أي شخص أخر.

٣- إذا كنت تجلس معه فى مكان فمن الذوق أن تصف له محتويات المكان والأشخاص الموجودين بكل دقة حتى يستطيع التعبير بشكل صحيح إذا تكلم.

٤- لا تمسك بذراع الشخص الكفيف ولكن أساله عما إذا كان يريد مساعدة فى عبور الشارع أو الطريق ولا تفرض عليه المساعدة حتى لا تحسسه بإعاقاته.

٥- إذا وافق على أن تساعده اتركه هو يمسك بذراعك أولاً ولا تبادر أنت حتى لا تحسسه إنك تشفق عليه.

٦- عندما تصطحب شخصاً معوقاً بصرياً يجب عليك تنبيهه إلى أية عقبات فى الطريق أمامه حتى لا يصطدم بها فيحرج.

٧- لا تنفر أبداً من الشخص المعوق بصرياً واعلم أن كل خطوة تخطوها معه تنال أجراً عظيماً عند الله سبحانه وتعالى.

ب) الإعاقة السمعية:

هناك مجموعة من البروتوكول للتعامل مع الشخص الذي يعاني فى الإعاقة السمعية وهي:

١- عندما تتعامل مع الشخص المعوق سمعياً كن صبوراً عند الحديث معه ولا تضجر من تكرار الكلمات أو إعادة صياغاتها.

٢- أجعله يشارك فى الحديث والمناقشة والحوار كأنه فرد طبيعي وذلك بتشجيعه على الكلام والاندماج فى الحوار.

٣- يجب تشجيع من يعاني الإعاقة السمعية على الاشتراك فى جميع أنشطة الأسرة الاجتماعية وغيرها.

٤- إذا كنت تتعامل مع شخص لديه إعاقة سمعية فى أذن واحدة فأحرص على أن تجلس بجانب الأذن السليمة حتى يستطيع سماعك.

ج) إعاقة العجز والجلوس على كرسي متحرك:

كن ودوداً مع هذه الإعاقة والتعامل مع صاحبها برفق ولا تسرع فى الإمساك بذراع الكرسي ولكن يجب أن تسأله بطريق لطيفة ومهذبة حول إمكانية تقديم المساعدة، أو ما يريده هو بالضبط ولا تفرض عليه شيئا تريده أنت.

د) إعاقة الأبكم:

إذا تعاملت مع الشخص الأبكم فكن صبوراً فى التعامل مع صاحب هـذه الإعاقة محاولاً فهم إشاراته بدون سخرية أو ضحك أو تهكم وحاول أن تعرف منه ماذا يريد وترشده إلى ما يريد وإذا تعذر عليك فهم ما يريد حـاول معـه فـى أن يستخدم الإشارة إلى أشياء من البيئة المحيطة للتعرف على ما يريده.

بروتوكول التعامل بين الزوجين:

الزوج له حقوق على زوجته ينبغي عليها أن تكون على علم ودراية بهـذه الحقوق حتى تستقيم بينهما الحياة الزوجية وتسير فى هدوء بلا مشاكل أو متاعـب مصداقاً للحديث الشريف: (لو جعلنا السجود لغير الله لسجدة المرأة لزوجها لما لـه عليها من فضل).

وهناك بروتوكول يجب على الزوجة اتباعها عند استقبال زوجها وهى:

١- فى المنزل يجب أن تكون ملابسك نظيفة وأنيقة وشعرك منتظم دائماً ولا تنسى أنك قدوة لأبنائك وبناتك فى هذا المجال.

٢- كما يجب على الزوجة عند استقبال زوجها أن تكون متزينة ومتعطـرة مـن أجله، منظمة بيتها ودارها، منظمة كل شئونها، وتستقبله ببـسمتها، وترطـب وجدانه بحلاوة مقابلتها وكلامها.

٣- كما يجب على الزوجة أن تزيل متاعبه بعطفها وحنانها وحسن تصرفها وتهيئ له الجو الهادئ لوقت راحته.

٤- أن توفر له مطالبه التي أعتادها حين يخرج سواء بنفسها أو بمساعدة الخدم في المنزل فمثل هذه المرأة خيرُ متاع الدنيا تصديقاً لقول الرسول ﷺ (الدنيا متاع وخير متاعها المرأة الصالحة) رواه مسلم.

٥- يجب على المرأة عدم ارتداء (قميص النوم) في المطبخ أو أثناء اليـوم، بـل يجب خلعه بعد الاستيقاظ مباشرة، لأنه مخصص للنوم.

٦- عند استقبال الزوج يجب البعد كل البعد عـن إثـارة المـشاكل والمتاعـب واحتياجات المنزل حتى لا ينفر منك بل تخيري الأوقات لهذا الغرض.

بروتوكول تشميت العاطس:

قال ابن الأنبا ري: كل داع بخير فهو مشمت، وكما يقال شـمت بالـشين يقال: سمت بالسين ومعناه: دعا بالبركة، أودعا للعاطس أن يعيده الله إلى سمته قبل العاطس من السكون والوقار وهدوء الأعضاء.

بروتوكول التشميت في نقاط:

١- أن تتجنب بقدر الإمكان إحداث صوت عالٍ ضجيج أثناء العطـس حتـى لا تلفت نظر من بجانبك إليك وحتى لا تخرج من فمك وأنفك رزاز ينفـر مـن بجانبك.

٢- أن تحاول بقدر الإمكان أثناء العطس أن تكون الشفتان إلى الأمام والفم مغلقاً.

٣- إذا تكررت عملية العطس نتيجة لبرد شديد فيجب عليك تحضير منـديل فـى يدك لكي تضعه على فمك أثناء العطاس.

٤- إذا نتج عن العطس تمخط فأخرج منديلك بسرعة وتمخط فيه ولا تتمخط أمام الناس حتى لا ينفروا منك أو يبتعدوا عنك وأحب أن أوضح أيضاً أن العطاس كما دلت عليه الأحاديث سبب خضه فى الدماغ وصغاء القـوى الإدراكيـة فيحمل صاحبه على الطاعة وعدم الكسل ويجب على من يعطـس أن يقـول الحمد لله رب العالمين حيث قال النبيﷺ (إذا عطس أحدكم فليقل الحمـد لله على كل حال" رواه أبو داود ويستحب للعاطس أن يسمع غيره كلمه "الحمد لله" ليستحق التشميت والتشميت يكون على الصيغة التالية:

- تشميت العاطس يكون بكلمة يرحمكم الله، أو يرحمك الله، أو رحمكم الله.
- يرد العاطس علي من شمته بقول "يهديكم الله ويصلح بالكم" أي يثبتكم الله على الهدى ويصلح أموركم أو يقول "يغفر الله لنا ولكم".

بروتوكول التعامل بين الأسرة:

احترام من هو أكبر سناً بداية من الأب والأم والأخوة الكبار حيث قال الله تعالى (وقَضَى رَبُّكَ أَلاَّ تَعْبُدُوا إلاَّ إِيَّاهُ وبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَاناً إمَّا يَبْلُغَنَّ عِندَكَ الكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلاهُمَا فَلا تَقُل لَّهُمَا أُفٍّ ولا تَنْهَرْهُمَا وقُل لَّهُمَا قَوْلاً كَرِيماً * واخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وقُل رَّبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيراً) (الإسراء: ٢٢-٢٣).

١- القدوة أعظم كثيراً من النصح.

٢- تعويد الأطفال على احترام المسئولية تجاه الغير من أجل احترام الفتي أو الفتاة لنفسه.

٣- استقلال الرأي من أهم عناصر الكرامة الاجتماعية.

٤- يجب أن تحرص الفتاة على آلا تسلم على رجل أو سيدة وهي جالسه من باب احترام الكبير.

٥- صورة معاملة الأب للأم داخل الأسرة هي التي تطبع فى الفتى والفتاة احترام الجنس الأخر واحترام الفتي لزوجته واحترام الفتاة لزوجها فيما بعد.

٦- الحرص على نمو الأطفال العاطفي نمواً سليماً لا يعتريه الشذوذ فى ظل تعاليم الإسلام وأحكامه.

بروتوكول الأصدقاء

١- للصداقة أثر خاص فى توجيه النفس والعقل ولها نتائج مهمة فيما تتعرض له الجماعة كلها من تقدم أو تأخر، ومن قلق واطمئنان، وقد عنيت كل الأديان السماوية بهذه الصلات التي تربطك بأشخاص يؤثرون فيك ويتأثرون بك، ويقتربون من حياتك اقتراباً لأمد طويل.

٢- احرص عند اختيار الصديق أن تكون الصداقة تخلو من المنافع الشخصية، وأن تكون خالصة لوجه الله وأن تولد وتنمو فى طريق الإيمان والإحسان، وهذا هو معني الحب فى الله.

٣- بالإخلاص وحسن التعاون حيث قال النبي ﷺ "المرء على دين خليلــه، فلينظــر أحدكم من يخالل" (رواه أبو داود).

٤- يجب أن تشعر الآخرين بأن لديك الرغبة فى مــشاركة هــؤلاء لمــشاعرهم وآرائهم وسعادتهم وأحزانهم، ولابد أن تدعمهم بحبك وعطفــك واهتمامــك، فسعادة الإنسان تعتمد فى الأساس على نجاح علاقاته بالآخرين.

٥- وتقديراً للصداقة وأهميتها الكبيرة بين الأفراد وحماية للخلق الحسن والعادات الكريمة أمر رسول الله ﷺ بتخير الجليس، فقال "مثل الجليس الصالح كمثــل صاحب المسك إن لم يصيبك منه شيء أصابك ريحه، ومثل الجليس الــسوء كمثل صاحب الكير أن لم يصيبك من سواء أصابك من دخانــه" (رواه أبــو داود). فهذا الكلام يقودنا إلى تحري الدقة فى اختيار الأصــدقاء وأن صــداقة الأذكياء الأنقياء ترفع إلى القمة أما صداقة السفهاء تأخذك إلى القاع.

٦- يجب أن تسود روح الثقة والائتمان بــين الأصــدقاء فهــي ســر الــصداقة الناضجة، فالثقة فى أخلاق وسلوك ومبادئ وقيم الأصدقاء شيء أساسي يمهد الطريق لكى يتم تبادل أدق الأسرار فى ائتمان وبــدون خــوف مــن تفــشى الأسرار ولا شيء أكثر سعادة للإنسان من التحدث على سجيته مع شخص ما فى كل الأمور وكأنه يتكلم ويتحدث مع نفسه وهذا الكلام يصدق عليه حــديث النبي ﷺ (الأرواح جنود مجندة ما تعارف منها ائتلف وما تنافر منها اختلف) (رواه البخاري).

٧- يجب على الصديق أن يدافع عن عرض صاحبه ويرد عنه فى غيبته فهذا من أصول الصداقة الحاقة والوفاء للصديق.

أحب أن أوضح مجموعة من الصفات أو الخصال حتى يستطيع الفرد أن يكسب صدقات الآخرين وحبهم والإقبال عليهم وهي:

١- كن شديد الحرص على قبول دعوات الآخرين لك الحديث عن النبــيﷺ (إذا دعيتم اقلبوا) لمشاهدة عروض السينما أو مباراة فى كرة القدم حفل غداء أو عشاء فهذا يجعل المودة والألفة تجمع بين الأصدقاء.

٢- احرص دائما على التقدم نحو الآخرين ومصافحتهم والتحدث معهم بأحاديث تبعث على التقارب والإخاء والمودة.

٣- احرص على مشاركة الآخرين فى أفراحهم وتقديم التهاني والهدايا البسيطة فى حفلات الزواج وأعياد الميلاد فهذه أشياء تقربك من الناس وتساعدك فى تكوين الصدقات.

٤- كما يجب أن تحرص على أن تكون بجانب الآخرين فى أحـزانهم بالمواسـاة والتعزية والمساعدة فهذه أشـياء كلهـا تـساعد علـي تكـوين الـصدقات الجادة والنافعة.

٥- أحرص دائماً على أن تكون على تواصل مع الآخرين حتى ولو مـن خـلال الاتصال التليفوني.

٦- كن كريماً سخياً نافعاً ومفيداً تحب لأخيك كما تحب لنفسك.

٧- كن حساساً لماحاً رقيقاً متفاعلاً مع الصديق.

بروتوكول المناقشة الجماعية:

المناقشة فى الاجتماعات هي شكل منظم لتبادل الحديث والآراء بين جماعة تهدف من ورائها إلى تبادل الأفكار والخبرات والآراء، لتصل فى النهاية إلى قرار موحد ناضج أكثر تكاملاً.

والمناقشة قد تأخذ شكل المحاضرة إذا انفرد واحد من المجموعة بـالكلام طوال الوقت أو أغلبية، وهذا يؤدي فى النهاية إلى عدم الوصول إلى قرار وأن تم فهو قرار غير ناضج لأنه تم أخذه من كلام فرد واحد، ولان نضج القرار يتـأتي الاحتكاك الذهني الذي يصقل ويقوى رأي الفرد بخبرات المجموعة.

والمناقشة تختلف عن المناظرة، لأن المناظرة عمل جدلي شخصي ذاتـي يتجاهل الموضوعية أحياناً ويتمسك فيها الفرد برأيه ويدافع عنـه بكـل الحجـج والبراهين، بينما المناقشة فى أصلها عمل جماعي مشترك متعاون لكشف الحقـائق وتوحيد الفكر، والوصول إلى قرار سليم.

البروتوكول أثناء المناقشات الجامعية:

١- يجب احترام حق الآخرين فى حرية التعبير عن آرائهم بشكل كامل وعدم مقاطعة من يتكلم أو السخرية من آرائه ولكن يكون هناك تعليق على الآراء فى نهاية المناقشة وقبل أخذ القرار.

٢- يجب إعطاء الفرصة للمؤيدين ليبرروا جوانب التأييد، وللمعارضين لتقديم أسباب التنفيذ.

٣- محاولة تعديل الرأي بما يصقله أو يقرب وجهتي النظر للوصول فى النهاية إلى رأي جامع وشامل أكثر اكتمالاً وأقل احتمالاً لمواطن الضعف.

٤- استخدام الديمقراطية فى التصويت علي التعديلات.

٥- كذلك يجب اتخاذ القرارات بشكل ديمقراطي حسب الأغلبية.

ويلاحظ أن سير المناقشة بشكلها الطبيعي مسئولية من يرأس اجتماع المناقشة ولكن ليس وحده ولكن بالاشتراك مع بقية أعضاء المناقشة ولكن لرئيس اجتماع المناقشة مسئوليات يجب عليه التمسك بها وهي:

١- تنظيم حق الكلام حسب ترتيب طلب الكلمة.

٢- أن يمنع مقاطعة من يتكلم، وإلزام المتحدث بالعودة إلى الموضوع الأساسي وعدم الخروج عنه.

٣- إذا كان هناك غموض فى اقتراح قدمه أحد الأعضاء فعليه القيام بحثه على توضحي قصده من هذا الاقتراح.

٤- فتح باب المناقشة حول أي اقتراح يتقدم به أحد الأعضاء والسماع لأراء المؤيدين والمعارضين لهذا الاقتراح.

٥- من حق من يرأس المناقشة السماح بتعديل القرار الأصلي والتصويت عليه.

بروتوكول الاستئذان

الإسلام دائماً يهتم بجميع قضايا الإنسان وجميع أموره صغيرها وكبيرها ويزداد اهتمامه بإيجاد أسباب التراحم والتواد والتالف حتى يتكون المجتمع المتعاون المتماسك فقد قال سبحانه وتعالي "يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لا تَدْخُلُوا بُيُوتاً غَيْرَ بُيُوتِكُمْ

حَتَّى تَسْتَأْنِسُوا وتُسَلِّمُوا عَلَى أَهْلِهَا ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ * فَإِن لَّمْ تَجِدُوا فِيهَا أَحَداً فَلا تَدْخُلُوهَا حَتَّى يُؤْذَنَ لَكُمْ وإِن قِيلَ لَكُمُ ارْجِعُوا فَارْجِعُوا هُوَ أَزْكَى لَكُمْ واللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ* لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَن تَدْخُلُوا بُيُوتاً غَيْرَ مَسْكُونَةٍ فِيهَا مَتَاعٌ لَّكُمْ واللَّهُ يَعْلَمُ مَا تُبْدُونَ ومَا تَكْتُمُونَ*" (سورة النور٢٧-٢٩) وتنحصر هذه البروتوكول والبروتوكول فيمايلي:

١- يحرم أن يدخل الإنسان بيت غيره بدون إذنه لأنه ملك له ودخوله بغير إذنه انتهاك حرمة حق الملكية.

٢- يستأذن الإنسان ثلاث مرات قبل الدخول فإن أذن له دخل وإلا رجع لقول (ﷺ) الاستئذان ثلاثة فإن أذن له وإلا فأرجع"

٣- يكره إذا أستأذن فقيل: ممن بالباب؟ أن يقول "أنا" فعن جابر رضي الله عنه قال: أتيت النبي (ﷺ) في دين كان على أبي فرقعت فقال: من ذا؟ فقلت "أنا" فقال (أنا أنا) كأنه كهرها.

٤- لا ينظر في بيت أحد قبل أن يؤذن له وعليه ألا يقف مقابل الباب بل قف إلى يمين الباب أو يساره للحديث الذي في الصحيحين" إنما جعل الاستئذان من أجل البصر".

٥- الاستئذان عند الدخول على الأمهات والأخوات والمحارم مطلوب حتى لا تقع عينه عليها وهي عريانة أو في حالة لا تحب أن يراها أحد عليها. قال ابن مسعود (ﷺ) عليكم أن تستأذنوا على أمهاتكم وأخواتكم وقال طاووس: ما من امرأة أمره إليَّ أن أري عورتها من ذات محرم.

٦- يستحب أن يعلم الرجل امرأته بالدخول عليها حتى أري عورتها على حالة يكرهها ففي الصحيحين أن رسول (ﷺ) نهي أن يطرق الرجل أهله طروقاً ــ وفي رواية ليلاً يختونهم"

٧- إذا استأذن المسلم غيره فلم يأذن له بالدخول بأن المنذر إليه لأنه مشغول أو لآن البيت غير معُد أولاً في سبب آخر فإن على المسلم أن يقبل الاعتذار ويرجع بدون ضيق أو غضب أو تأثير سيئ فإن ذلك أزكى وأطيب وأطهر

للقلوب قال تعالى"فَإِن لَّمْ تَجِدُوا فِيهَا أَحَداً فَلا تَدْخُلُوهَا حَتَّى يُؤْذَنَ لَكُمْ وإِن قِيلَ لَكُمُ ارْجِعُوا فَارْجِعُوا هُوَ أَزْكَى لَكُمْ واللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ " (النور٢٨).

٨- الأماكن العامة مثل منازل المسافرين والمضايف العامة فليس عليك أن تستأذن كل مرة بل يكفي الإذن العام في الدخول سواء كان الإذن قولياً أو فعلياً. قال تعالى "لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَن تَدْخُلُوا بُيُوتاً غَيْرَ مَسْكُونَةٍ فِيهَا مَتَاعٌ لَّكُمْ واللَّهُ يَعْلَمُ مَا تُبْدُونَ ومَا تَكْتُمُونَ" (النور٢٩)

وأحب أن أوضح هنا مجموعة من البروتوكول والسلوكيات والقواعد الواجب مراعاتها عند الدخول إلى مكان خاص بغيرك وهي:

١- إذا طرقت باب أحد وقيل من الباب، فلا تقل "أنا" لأن كلمة "أنا" لا تفصح عن قائلها، ولأنها شعار المتكبرين، ولكن تقول "فلان" بذكر اسمك حتى يعرفك من بداخل البيت فيستعدوا لاستقبالك.

٢- كذلك يجب الاستئذان عند الدخول من الأمهات والأخوات والمحارم مطلوب، حتى لا تقع عينك عليها وهى عريانة، أو فى حالة لا تحب أن يراها أحد عليها وخصوصاً فى الوقت الحاضر الذي أصبحت فيه المساكن ضيقة والحجرات متلاصقة.

٣- كما أوصى بأن نعلم أولادنا الصغار بروتوكول الاستئذان عند الدخول على الكبار داخل البيت وأحب أن أوضح بأن الطفل الذي يؤمر بالاستئذان هو الطفل المميز الذي يعي ويدرك ما يفعل ويعرف عورة الرجل وعورة المرأة، وتعلق الأفعال والمظاهر الخاصة بذهنه، ويمكنه أن يحكيها ويعبر عنها للآخرين، أما الطفل الذي لم يصل إلى هذا الحد فلا شيء فى دخوله وخروجه بلا استئذان.

٤- كما أوصى أن يقوم الخدم اليوم وفي عصرنا الحاضر بالاستئذان قبل الدخول لأنهم أجانب عن أهل البيت بكل ما فى هذه الكلمة من مضى والتساهل فى أمرهم يوقع فى ذنوب كثيرة ومصائب كبيرة، سواء أكان الخادم ذكراً أم أنثي.

المواقف الواجب الاستئذان فيها هي فى النقاط التالية:

أستاذان الأبناء من الآباء والأمهات ومن فى مستواهم للقرابة والأخوة الأكبـــر منه سناً فى الحالات الآتية:

أ- دخول حجرتهم الخاصة بهم.

ب- استعمال أدواتهم الشخصية.

ج- التحدث معهم أثناء الاجتماع مع الأسرة.

د- الخروج إلى خارج المنزل.

ه- السفر إلى خارج البلاد.

و- الخطوبة والقران والزفاف.

ز- دعوة أصدقاء لزيارة المنزل.

بروتوكول المقابلـــة

إن أسس التعامل مع الآخرين هدف أصيل وغرض نبيل، والمقابلة أسلوب شائع بين الناس يقومون به تحقيقاً لأهداف معينة إما إتباعاً لحاجة أو تجنيباً لألم أو لمجرد الحفاظ على الاستقرار الذاتي والمقابلة عملية حيوية تحدث يومياً بين الأفراد في كل مكان أوضع الإسلام أسس ومبادئ للمقابلة وكيف تكون المقابلة ذات فائدة وقيمة للإفراد من كل سن وجنس ونحب أن نوضح أسس المقابلة الصحيحة بين الأفراد حتى يكون التعامل مثمراً أو فاعلاً.

أ) بشاشة الوجه:

فالوجه البشوش الحسن المنبسط في المقابلة يعطي انطباعاً بالسرور والفرح ويجعل الأفراد داخل المجتمع الواحد يحبون بعضهم بعضاً وبين لنا الرسول ﷺ فضل بشاشة الوجه وحسن المقابلة بين الأفراد وحيث يقول "إنكم لن تسعوا الناس بأموالكم ولكن يسعهم منكم بسط الوجه وحسن الخلق". وهنا تلتقي الناحية النفسية مع الناحية الدينية فمن الناحية النفسية عندما يلتقي الفرد مع فراداً أخر ويري أحداهما من الأخر بشاشة وانبساطاً في الوجه فإنه يحس بارتياح نفسي وسرور وسعادة داخلية وهذا ما أرشدنا إليه الرسولﷺ.

ب) السن:

وهنا نلاحظ أن عامل السن له أثر كبير من الأهمية أثناء المقابلة فأنت عندما تتعامل مع شخص يكبرك سناً، أو يساويك فى السن، أو يكون أصغر منك، وهنا بطبيعة الحال تقتضى المقابلة منك أن تكون فى حدود قيود يجب عليك أن تهتم بها وتلاحظها، فلكل مقام مقال، فيجب على كل شخص عندما يتقابل مع الآخر أن يضع عامل السن نصب عينيه ونجد أن كل الأديان والشرائع السماوية قد أمرت بذلك فالشريعة الإسلامية الغراء قد حثت على ذلك فى كثير من نصوصها حيث يقول الرسول ﷺ (أنزلوا الناس منازلهم) ويقول أيضا ليس منا من لم يرحم صغيرنا، ويعرف شرف كبيرنا). فمن الأسس الحديثة فى فن التعامل بين الأفراد فى المقابلات هو أخذ عامل السن فى الاعتبار وإلا اختلطت الأوراق واضطربت القيم والموازين.

ج)المكانة الاجتماعية:

وهذا عنصر ثالث يجب أن يؤخذ فى الاعتبار عند المقابلة ويجب الالتفات إلى هذا العنصر جيداً عند التعامل مع الآخرين، ونعني بالمكانة الاجتماعية المنزلة أو الرتبة التي يضيفها المجتمع على الشخص فالأمومة والأبوة، والأخوة، الزمالة، الرئاسة فى العمل، علاقة الطالب بأستاذه والأفراد فى بعض المواقف التي لا يعرفون بعضهم البعض... الخ هذه أوضاع ومكانات اجتماعية يجب مراعاتها عند المقابلة، فيجب على كل فرد أن يدرك أن اللقاء مع أحد هذه الشخصيات يختلف عن المقابلة مع شخصية أخرى، ومما لاشك فيه أن معرفة هذه الحدود هي التي تجعل كل فرد يتعامل مع الآخر أثناء المقابلة بما يتطلبه ذلك الوضع، وبما ينبغي عليه الالتزام به، حتى في واختيار الألفاظ والعبارات التي تتم بها المقابلة وبالتالي ينبغي للأفراد التزود بالمهارات التي تجعل المقابلة ناجحة ومن هذه المهارات الاستماع والملاحظة والتجاوب والتوجيه والاستفهام والاستفسار وعدم المقاطعة كل هذه أدوات يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند المقابلة لضمان نجاح المقابلة بين الأفراد.

كما ينبغي عند المقابلة اختيار الألفاظ الرقيقة والعبارات الدقيقة كما أن التقليل أثناء المقابلة بين الأفراد يضفي عليها نوعاً من الألفة والمودة والحب والقرب بين الأفراد بعضهم بعض حيث قال ﷺ (لا تحقرن من المعروف شيئا ولو أن تلقي أخاك بوجه طلق).

بروتوكول الاعتـــذار:

أوصت تعاليم كل الأديان السماوية بأن يكون الإنسان حكيمـــاً فـــى كـــل تصرفاته وأن يكون متروياً فى كل معاملاته ولكن الإسلام جاء بتعاليمه الـــسمحة ومبادئه الحميدة وأكد على حسن الخلق حيث سئل النبي ﷺ (أي المـــؤمنين أكمـــل إيماناً؟ قال: أحسنهم خلقاً) رواه الطبراني.

ومن حسن خلق الفرد أن يعتذر عما يدر منه من سلوك خـــاطئ أو كـــلام بدون قصد أو الخطأ فى حق الآخرين حيث ظهر من الإسلام تعاليم حميدة فى هذا الصدد لأن الإسلام جاء لينتقل بالبشر كلهم خطوات فسيحات إلـــى حيـــاة مـــشرقة بالفضائل والبروتوكول، وأنه اعتبر المراحل المؤدية إلى هذا الهدف النبيـــل مـــن صميم رسالته، كما أن الإخلال بهذه الوسائل خروجاً عليها وابتعاد عنها، فليـــست الأخلاق الحميدة من مواد الترف، التي يمكن الاستغناء عنها، بل هي أصول الحياة التي يرتضيها الدين ويحترم ذويها.

وأحب أن أوضح هنا أن للاعتذار أساليب متعددة متنوعة وهي:

١- هناك الاعتذار باللسان كأن يقول الفرد الذي أخطأ عبارات تحمل الاعتذار لمن حدث خطأ للمخطئ فى حقه (أسف عما بدر منى فى حقك) (أرجو أن تتقبـــل اعتذاري عما ارتكبته فى حقك.... الخ) من عبارات تحمـــل الاعتـــذار فـــى طياتها، أما من له الحق فقد أوصي إسلامنا الحنيف أن يلين ويسمح وأن يمسح أخطاء الأمس بقبول المعذرة والاعتذار عندما يجئ له أخوه معتذراً ومستغفراً، ورفض الاعتذار خطأ كبير.

٢- وهناك أيضاً الاعتذار بالانحناء أو الاعتذار بالسلام والقبلات وكـذلك أيـضاً الاعتذار باللمس أعلي الظهر أو الكتف، فهذه كلها أسـاليب جميلـة لتقـديم الاعتذار، أود أن أكد على من يتم الاعتذار إليه أن يقبل الاعتذار ففي الحديث الشريف عن جابر رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ (من اعتذر إليه فلم يقبل، لم يرد على الحوض" رواه الطبراني.

٣- الاعتذار كتابة ومن خلال وسائل الإعلام وهذا يلجأ إليه المشاهير والمسئولون خاصة عندما يكون الخطأ فى حق المجتمع حيث يعتبر الاعتذار أحد أسـاليب امتصاص غضب الآخرين واحتواء الأزمة بين الأطراف كما أنه يعلي مـن قيمة الإنسان ويرفع من شأنه ويعظم من مصداقيته بين الناس، ويختلف أسلوب الاعتذار وفقاً لعدة معايير وهي:

- السن والنوع: سواء رجل أو امرأة.
- المكانة الاجتماعية والثقافية سواء كان شخصاً مشهوراً أو شخصاً عادياً.
- كذلك وفقاً للقانون إذا كان بيد الدول واعتذار السياسيين يـتم مـن خـلال الوسائل والقنوات الدبلوماسية وكذلك الزيارات ووسائل الإعلام. من أصول وقواعد البروتوكول فى بروتوكول الاعتذار أن المرء إذا وقع فى المحظور وارتكب ما يوجب الاعتذار فإنه لا يتجاهل ذلك أبدأ بل ينبغـي عليـه أن يبادر بالاعتذار وليس فى هذا الاعتذار امتهاناً لكرامته بل هو دليل علـى سلامة نيته وحسن خلقه أن الاعتذار ليس ضعفاً ولا عيباً، وأن الاعتذار هو جزء من مفهوم أوسع وهو إحدى سمات الشخصية المتحضرة والقادرة على التمييز بين الذات والموضوع، ولكن هناك مـن يعتبـرون أن الاعتـذار والاعتراف بالخطأ دليل ضعف الشخص أو يمثل إهانة له أمـام الآخـرين خاصة فى ظل سيادة ثقافة عامة لا تنظر لهـذا الـسلوك نظـرة إيجابيـة حضارية وإسلامية فنحن نختلف مع أصحاب هذا الرأي اختلافاً كلياً ونؤمن ببروتوكول الاعتذار وندافع عنه لأنه سلوك حضاري ومتمدين.

ونحن نري أن بروتوكول الاعتذار سلوك إنساني واجتماعي جميل بكل أشكاله وصفاته وأن الاعتذار بكل أنواعه وأشكاله يعتبر جزءاً لا يتجزأ من حسن الخلق وحسن الخلق من خصال الإسلام الحميدة حيث قال النبي ﷺ (إن المؤمن ليدرك بحسن الخلق درجات قائم الليل وصائم النهار) رواه أبو داوود وقال النبي ﷺ أيضاً (خياركم أحسنكم أخلاقاً) رواه البخاري.

وفي هذا الصدد وهو بروتوكول وبروتوكول الاعتذار أن أسوق قصة بسيطة تبين لنا مدى تمسك الإسلام ببروتوكول الاعتذار ومدى أهميته ومساهمته فى سلامته وخلق الصدر من الأحقاد وهي قصة أبو ذر الغفاري مع بلال العبد الحبشي مؤذن الرسولﷺ عندما عيره بسواد أمه وقال له يا ابن السوداء ويشكوه بلال إلى الرسول ﷺ ويقول له النبي ﷺ أعيرته بسواد أمه؟ إنك امرؤ فيك جاهلية، فاعتذر أبو ذر إلى بلال أبلغ اعتذار فنام أبو ذر ووضع خده ورأسه على التراب معتذراً لبلال قائلاً له والله لا أنهض حتى يطأ بلال خدي بقدمه ومن أقوال الحكماء فى هذا الصدد ما أذنبت من اعتذار أساء من استغفر.

وهناك حالات أود توضيحها ينبغي الاعتذار منها وعلى سبيل المثال نذكر منها الحالات الآتية:

١- إذا أخطأت فى حق أحد بأي شكل من الأشكال.

٢- فى حالة إنك دعيت إلى مناسبة معينة وتعذر حضورك هذه المناسبة أو تأجيل موعد اتفقت عليه وحدثت لك ظروف خارجة عن إرادتك منعتك من حضور هذا الموعد.

٣- فى حالة قطع حديثك مع من تتحدث معه أو قطع حديث بين اثنين يتكلمان.

٤- إذا احتككت بشخص ما فى مكان ما مزدحم.

٥- فى حالة تعطيل شخص ما عن عمل معين.

٦- إذا قمت بإلقاء سؤال محرج أو أنزلق لسانك عفواً إلى قول مزعج.

٧- عند وصولك متأخراً عن ميعاد وأصدقائك فى انتظارك.

وأخيـــــراً "مراجعة الحق خير من التمادي فى الباطل"

بروتوكول الشكر:

الشكر نعمة من نعم الله على الإنسان والشكر كلمة جميلة معناها حلوة فى مذاقها والشكر هو الإقرار والاعتراف بما أعطي وأنعم الله تعالى به على الإنسان وهو أيضاً الثناء على المحسن بذكر إحسانه، والشكر يجلب النعم وأمان ودفع مـــن النقم، ونجد أن الله تعالى قد أنعم على الإنسان بنعم كثيرة أشار إليها سبحانه وتعالى فى القرآن الكريم فى قوله تعالى (وإن تَعُدُّوا نِعْمَةَ اللَّهِ لا تُحْصُوهَا إِنَّ اللَّهَ لَغَفُــورٌ رَّحِيمٌ) (سورة النحل ١٨) وبالنظر إلى كلمة الشكر نجدها تحمل معاني كثيرة وأن تعلم كلمات الشكر أحد أولي المبادئ الرئيسية فى التربية.. لدرجة أن أقــل شـــيء يقوم به المرء يتطلب الشكر له، كنوع من الاحترام والتقدير والاعتــراف بجميـــل الآخرين عليك، وبالنظر إلى القرآن الكريم نجده فى كثير من الآيات يحض علـــى الشكر فيقول الله تعالى (وإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لأَزِيدَنَّكُمْ ولَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ) (سورة إبراهيم ٧) وإذا كنا مطالبين بشكر الله وحمده سبحانه وتعالى فإننـــا مطالبين أيضاً بشكر من أحرى الله هذه النعم على يديه ومن قدم لنا خدمه أو صنع لنا معروف أو جميل أو قدم لك دعوة أو قدم لك هدية أو ساعدك فى شـــيء، فقــد ورد فى الحديث القدسي عن رب العزة سبحانه وتعالى (عبدي إذا لم تــشكر مـــن أجريت الخير على يديه لم تشكرني) إلا أن كلمة شكر واحدة تترك فى النفوس اثراً طيباً وتفعل مالا تفعله أشياء كثيرة وقديما قال أحد الحكماء (إذا فقرت يدك عـــن المكافأة فليطل لسانك بالشكر).

والشكر لمن صنع لك معروف أو قدم لك أي شيء أو فعل بك جميل بصيغ مختلفة وهي:-

١- الشكر بالكلمة المسموعة منك فهذا شيء حسناً أن تقول للشخص الذي قدم لك الجميل "شكراً جزيلاً لك" أو "أشكرك على جميل ما صنعت" أو "جزاك الله عنا

خيراً....الخ"

٢- ويمكن لك عزيزي القارئ أن توجه الشكر بالكلمة المكتوبة، وذلك على حسب أهميته والسبب والمناسبة ودرجة العلاقة بين الشاكر والمشكور.

٣- الورد أحياناً يكون تعبيراً أو مظهراً من مظاهر الشكر بما يحمله من معـاني طيبة تبعث على البهجة والسرور مصحوباً بعبارة شكراً.

المواقف التي يجب أن يوجه فيها الشكر:

١- من قدم لك هدية فى مناسبة من المناسبات ولو كانت بسيطة أما إذا كانت ذات قيمة يوجه الشكر كتابة وعلى كارت ذات قيمة فى شكله.

٢- من وجه إليك دعوة إلى حفلة أو وليمة أو مناسبة سعيدة أو نزهة فيوجه الشكر إلى من قدم إليك الدعوة سواء قبلتها أم لم تقبلها.

٣- من هيأ لك مكاناً للجلوس، أو من أفسح لك طريقاً للمرور.

٤- من قدم لك خدمة حتى ولو كانت بسيطة أو صنع لك معـروف أو جميـل أو ساعدك فى شيء حتى ولو كان بسيط.

٥- من هنا فى مناسبة سعيدة أو إنساناً فى ظروف عصبية أو وقف بجانبك فـى موقف صعب. وغيرها من الحالات التي لا يمكن حـصرها وإنمـا تخـضع لإحساس الشخص وذوقه وحسن تربيته ومكارم أخلاقه، فيجب تقديم الـشكر على أى موقف أو مجاملة ولو بسيطة، فإنهـا تتـرك أثـراً طيبـاً وجمـيلاً داخل النفوس.

ولا يشكر الله من لا يشكر الناس (حديث شريف)

بروتوكول التعامل مع الداعية الديني:

إن الداعين إلى الله يجب علينا أن نحترمهم وأن نجلهم ونظهر لهـم كـل تقدير ونعاملهم معاملة حسنة لقول الرسول ﷺ (ليس منا من لم يرحم صغيرنا ولا يوقر كبيرنا. ويأمر بالمعروف وينه عن المنكر" فيجب على الأفـراد المـأمومون

احترام الداعية وقد حفلت كتيبة العلم ببروتوكول المأمون مع الإمـــام أو الداعيـــة الديني وهي تكون مجموعة من أخلاق ترقي بمن يتخلق بهـــا خلقيـــاً، وقبـــل أن أعرض لهذه البروتوكول أرى أن أتطرق إلى صورتين لأخلاق الأفراد مع الداعية الديني إحداهما قصها علينا القرآن الكريم والثانية: روتها لنا كتب السنة فأما الأولى فهي قصة موسى مع الخضر، وقد ذكرت فى سورة الكهف ومنها.

أولاً: حسن أدب من يريد التعليم مع من يريد أن يتعلم منه.

ثانياً: صبر المتعلم على المعلم أو الداعية وعلى طلب علوم الدين.

ثالثاً: امتثال الأفراد لأوامر الداعية وفي الصورة الموجودة فى السنة المشرفة فـــى جلسة جبريل عليه السلام أمام النبيﷺ

الواجبات التي ينبغي علينا إتباعها مع الداعية الديني:

١- احترام الداعية وعدم الاستخفاف به لأن الاستخفاف بأهل العلم من علامـــات ضعف الدين فى نفوس أصحابه، ولهذا حذر النبي ﷺ من جحود حق العـــالم على من يعلمهم فقال (ليس منا من لم يوقر كبيرنا، ويرحم صغيرنا، ويعرف لعالمنا حقه" رواه الترمذي.

٢- أن نتأدب عنده بعدم رفع الصوت ولا نتكلم عنده إلا بما تمس الحاجـــة إليـــه فخفض الصوت أحد وصايا لقمان لابنه (وَاقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاغْـــضُضْ مِـــن صَوْتِكَ إِنَّ أَنكَرَ الأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الحَمِيرِ) سورة لقمان ١٩.

٣- أن نشاور الداعية فى بعض الأمور.

٤- عند الدخول إلى الداعية تبدأ بإلقاء السلام ثم التسليم على الحاضرين، وأحرص على ألا تتخطى رقاب الناس، وتجلس حيث انتهى بك المجلـــس، ولا يجلـــس وسط الحلقة.

٥- إظهار التواضع أمامه بالتأدب بعدم الضحك أو الاستخفاف وعدم الإكثار مـــن الكلام بغير حاجة أمامه.

٦- النهي عن إيذاء الداعية وإعناته بالسؤال أي عدم مضايقته، أو سؤاله بالأحاجي والألغاز والتطويع بالأسئلة فى كل وادي وقد قصد تشتيت ذهن الداعية، فقد قال أن عباس رضي الله عنه: من آذي فقيها، فقد أذى الرسول ﷺ ومن أذى الرسولﷺ فقد أذى الله عز وجل.

وقد جمع على ابن أبي طالب بروتوكول التعامل مع الداعية فى مجموعة من السلوكيات يجب علينا اتباعها مع الداعية أو العالم ومن بينها الإكثار عليه بالسؤال، ولا تعنته فى الجواب، وألا تلح عليه إذا كل، ولا تأخذ بثوبه إذا نهض، ولا تفشي له سراً، ولا تغتاب، عنده أحداً، وإن زل قبلت معذرته، وعليك أن توقره وتحترمه وتعظمه لله ما دام يحفظ أمر الله، وإن كانت له حاجة سبقت القوم إلى خدمته.

بروتوكول التعامل مع الخدم:

الخدم فئة فى المجتمع مثل أي فئة أخرى تعيش داخل تركيبة أي مجتمع من المجتمعات على امتداد العصور والقرون فمن قديم الأزل وهذه الفئة موجودة فى المجتمعات فهناك مجموعة من السلوكيات والبروتوكول للتعامل من خلالها مع الخدم كآلاتي:

١- التعامل معهم بأدب واحترام لأنهم خلق من خلق الله تعالى ولكن لظروف اجتماعية واقتصادية معينة جعلتهم يقبلون بهذا الوضع وأن الله سبحانه وتعالى هو الذي سخر بعض البشر لخدمة البعض الآخر فقد قال تعالى (ورَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِّيَتَّخِذَ بَعْضُهُم بَعْضاً سُخْرِياً ورَحْمَتُ رَبِّكَ خَيْرٌ مِّمَّا يَجْمَعُونَ) سورة الزخرف:٣١

٢- العطف عليهم وعدم القسوة لأن العطف على هذه الفئة الضعيفة يقضى على الشحناء والبغضاء والكراهية لم يقدمون لهم هذه الخدمات ويسود جو من الحب والوئام بين الخادم والمخدوم.

٣- كما يجب أن يعاملوا باللين والرفق.

٤- أيضاً يجب أن يأكل الخدم ويشربوا مما يأكل ويشرب من يقومون بخدمتهم كما يجب كسوتهم مما يلبس من يقومون بخدمتهم حيث قال النبيﷺ فـــى خطبـــة الوداع (أطعموهم مما تأكلون وأكسوهم مما تلبسون فإن الله قد ملككم إياهم... ولو شاء لملكهم إياكم).

٥- إذا أراد الخادم أن يترك مخدومه فيجب عليه إعطاء حقه وأن لا يضغط عليه للبقاء معه بدون رضاه فيطره للقيام بسلوكيات خاطئة مـــن الخطـــر وكـــره وسرقة... الخ.

٦- أن يتم رعاية الخدم والخوف عليهم وعلى أعراضهم كما نخاف على أولادنـــا تماماً فمثلاً إذا مرضوا فنذهب بهم إلى الطبيب أو المستشفي وإحضار الأدوية له وأن نرعاه مع أولادنا.

٧- أن لا نكلفهم مما فوق طاقتهم من الأعمال والخدمات وأن يعطوهم قسطاً مـــن الراحة للنوم والاستراحة.

٨- ألا يحرم المخدوم خادمه من أن يزور أهله وخصوصاً فى الأعياد والمناسبات السارة، فكثيراً ما أوصى النبي صلى الله عليه وسلم بالخدم والعبيد خيراً.

بروتوكول الخادم مع مخدومه فى النقاط التالية:

١- أن يحترمه ويطيعه فيما يأمره به ويحسن الحديث معه بكل أدب.

٢- أن يكون بشوش الوجه ومنبسطاً ولين فى كلامه.

٣- أن يحافظ على من يخدمه فى أشياءه وألا يتلف شيئا إلا ما كان خارجاً عـــن أرادته أو بدون قصد.

٤- أن يكون أميناً ولا يسرق حاجة من يخدمه لأن الأمانة من أجمـــل الـــصفات. التي ينبغي أن يتحلى بها الخادم لأنها ترفع درجاته وتعلي مكانته عنـــد مـــن يخدمه.

٥- أن تكون ملابسه الخادم نظيفة وثيابه جميـــلة ونظيفة حتى لا يتضرر منه من يقوم بخدمته ويتأفف منه ومن رائحته.

٦- أن يحافظ على صحته ويكون وفياً لخدامه.

بروتوكول التعامل مع الشيخ المُسن:

المسن أو الأكبر سناً، إنها كلمة تعني الاحترام تجاه هؤلاء الذين لا يمكن الاستغناء عنهم لأنهم أصحاب أفضال كثيرة علينا فهما الأب والأم أو الجد أو الجدة أو الخالة أو الصحبة أو الجار أو الزميل أو الصديق...الخ.

إن علينا الإنصات إلى حديثهم بهدوء، وصبر دون إظهار الملل والتأفف والضجر من كلامهم فعن أنس بن مالك رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ (ما أكرم شاب شيخاً لسنة، إلا قبض وسخر الله له من يكرمه عند سنة) رواه الترمذي.

بروتوكول التعامل داخل اللجنة بين أعضائها البعض:

لابد أن يتوافر فى اللجنة فى ممارستها لمسئوليتها الأسلوب الديمقراطي وجماعة العمل واحترام أعضاء اللجنة بعضهم البعض حتى يسود جو من التفاهم والتلاحم والود بين أعضائها ويجب أن يكون للجنة مطلق الحرية طريقة بروتوكول التعامل مع اللجان.

١- يجب أن تكون أعمال اللجان واضحة ومحدودة الهدف والغرض، وكلما كانت أعمالاً أكثر وضوحاً وتحديداً، توفرت لها احتمالات أكبر للنجاح والتوفيق فى مجالها داخل المؤسسة.

٢- التخطيط السليم فى أعمال اللجنة لكي تتمكن من تأدية أعمالها بأقل التكاليف الممكنة وفي أقصر وقت ممكن وأقل جهد ممكن وبشكل صحيح وسليم.

٣- إعداد الجو المناسب للجنة من الناحية الإنسانية والاجتماعية، فالشعور بالرضا والطمأنينة والعلاقات الإنسانية السليمة تؤدي إلى إتقان العمل بالنسبة لجميع أعضاء اللجنة.

٤- الاهتمام بالتسجيل وتقديم التقارير المناسبة عن أعمال اللجنة على فترات متقاربة.

٥- تقويم أعمال اللجنة من فترة لأخرى لكي يمكن اكتشاف وتشخيص الأخطاء التي تقع فيها اللجنة للعمل على تلافيها وتصحيحها تلك كانت بروتوكول تشكيل اللجان وعقدها فاللجان من الهياكل الأساسية فى مجتمع أي جهاز أو مؤسسة أن أسلوب العمل فى الأجهزة والمؤسسات الحديثة فى الدول المتقدمة كله يأخذ شكل اللجان لكي تكون كل لجنة مسئولة مسئولية كاملة أمام مجلس الإدارة والجمعية للجهاز أو المؤسسة عن نشاطها داخل المؤسسة أو الجهاز للعمل على تقدمه وازدهاره.

بروتوكول الاجتماع :

توجد مجموعة من البروتوكول الواجب اتباعها لنجاح أي اجتماع يعقد فى أي مؤسسة أو هيئة أو جهاز وهي:

١- يجب إعداد جدول أعمال للاجتماع بالتفصيل، ويرفق به مذكرات تفسيرية من بعض الموضوعات التي قد يصعب على المجتمعين فهمها أو متابعتها، فهذا الجدول يساعد على مناقشة النقاط واحد تلو الأخرى وفي تسلسل منطقي بالتفصيل.

٢- كذلك يجب توجيه الدعوة لأعضاء الاجتماع ويجب أن تتضمن هذه الدعوة مكان الاجتماع وموعد الاجتماع ونهايته وكذلك الالتزام بالمواعيد المحددة لأن ذلك يساعد الكثيرين من المرتبطين بأعمال أخرى على حضور الاجتماعات دون خوف من أن تعطلهم إذا ما كانوا يجهلون المواعيد المحددة لبداية ونهاية الاجتماعات وغير متأكدين من الالتزام بهذه المواعيد، وكذلك مراعاة أن يكون الموعد مناسباً لكل الأعضاء.

٣- ترسل الدعوة ومرفق بها جدول الأعمال والمذكرات التفسيرية اللازمة قبل موعد الاجتماع بوقت مناسب كأن يكون عشرة أيام مثلاً لكي يستطيع كل عضو من أعضاء الاجتماع أن ينظم أوقاته بما يسمح له بحضور الاجتماع ولا تكون لديه حجج للاعتذار عن الاجتماع.

٤- إعداد سجل يقوم الأعضاء بالتوقيع فيه لكي يمكن حصر من تغيب عن الاجتماع.

٥- التأكد من إعداد المكان الذي سيعقد فيه الاجتماع إعداداً مناسباً.

٦- أثناء انعقاد الاجتماع يجب على رئيس الاجتماع إعطاء الفرصة لكل عضو للتعبير عن رأيه وتنشيط الأعضاء الذين لا يشتركون فى المناقشات، والحد من خروج الأعضاء عن موضوعات المناقشة داخل الاجتماع.

٧- يقوم رئيس الاجتماع بتلخيص وبلورة ما دار فى الجلسة من فترة لأخرى لمساعدة المجتمعين على متابعة ما يدور فى الاجتماع، وأن يعمل على التوصل إلى قرارات ترضى الجميع بقدر الإمكان، وإنهاء الاجتماع فى الموعد المحدد لنهايته، ويجدر برئيس الاجتماع تحديد موعد الاجتماع القادم يتناسب ومواعيد معظم الأعضاء المجتمعين فى الاجتماع.

بروتوكول إدارة الاجتماع:

إدارة الجلسات فى الاجتماعات تحتاج إلى مهارة خاصة، فإذا لم تتوافر مثل تلك المهارة لدى رئيس الاجتماع الذي تقتضي حاجة العمل إلى هذه المهارة فإن الاجتماع لن يكتب له النجاح، كما يجب على رئيس الاجتماع أن يكون ديمقراطياً فى إدارة الحوار داخل الاجتماع، ومن بروتوكول الاجتماع أيضاً أن يعطى رئيس الاجتماع كل عضو من أعضاء الاجتماع الكلمة المستحقة له بكل حرية وأن يستمع باقي أعضاء الاجتماع لكل فرد داخل الاجتماع. متابعة ما اتخذ من قرارات فى الاجتماع كي يتم تنفيذ ما جاء بها، فلا قيمة لأي قرار إذا لم يوضع موضع التنفيذ فمن ثمرات الاجتماع أن يخرج بقرارات يتم تنفيذها لتنمية المجتمع وتقدمه.

بروتوكول التعامل مع الجار:

فى البداية نود أن نسأل أنفسنا سؤالاً من هو جارك؟ جارك الذي يجاورك فى السكن أو فى العمل أو فى الحقل أو فى السفر، حتى زوجتك محسوبة ضمن جيرانك، وقد وسع الإسلام دائرة الجيران فجعلهم أربعين من كل جهة.

فالمسلم يعترف بما للجار من حقوق وبروتوكول يجب المحافظة عليها كاملة وهي حق للجار على جارة وذلك لقول الله تعالى"واعْبُدُوا اللَّهَ ولا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَاناً وبِذِي القُرْبَى والْيَتَامَى والْمَسَاكِينِ والْجَارِ ذِي القُرْبَى والْجَارِ الجُنُبِ والصَّاحِبِ بِالْجَنْبِ وابْنِ السَّبِيلِ ومَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ إِنَّ اللَّهَ لا يُحِبُّ مَن كَانَ مُخْتَالاً فَخُوراً" (النساء : ٣٦) .

وهناك نجد أن الإسلام حدد لنا قواعد بروتوكول التعامل مع الجيران ومنها:

١- الإحسان إلى الجار ومساعدته إذا احتاج المساعدة.

٢- تجنب أذى الجار بقول أو فعل أو غير ذلك من الأفعال الشائنة.

٣- احترامه وتقديره وعدم احتكاره أو الاستهزاء به.

٤- إبداء النصيحة له ودله على فعل الخيرات.

٥- احترام خصوصيات الجيران وعدم الخوض أو التدخل فى تفاصيل حياتهم ما لم يطلب منك ذلك.

٦- التسامح مع جارك ومناقشة المشاكل والعقبات معهم، أو مصادر المضايقة إن وجدت بشكل مباشر ولا تستخدم الوساطة لنشر ما بينك وبين جيرانك.

٧- اهتمام الجار براحة جاره بعدم التسبب فى إصدار الضوضاء العالية أو الصاخبة أو ما يسببه الأطفال من إزعاج وصراخ ورفع الأصوات، وذلك ينطبق أيضاً على صوت الراديو والتليفزيون ويراعي ذلك فى أوقات الليل المتأخرة تلك الأوقات التي يريد فيها الناس الخلو إلى الراحة والنوم لاستقبال العمل فى اليوم الجديد بنشاط وبالنظر إلى البروتوكول الإسلامي فى التعامل مع الجيران نجده ممثلاً فى حديث معاذ بن جبل، قال قلنا: يا رسول الله ﷺ.. ما حق الجار؟ وسنتاول الحديث فى شكل نقاط قال رسول الله ﷺ:

- إن استقرضك أقرضته المال وغيره من الأشياء التي تتداول بين الجيران.
- وإن استعانك أعنته أى إذا طلب منك المشورة فى شيء فأبدي له النصح بالمعروف والخير. إن احتاج أعطيته.
- وإن مرض عدته وزرته ووقفت بجانبه حتى يشفيه الله.

- وإن مات تشيع جنازته.
- وإن أصابه خير سرك وهنأته، وإن أصابته مصيبة واسيته وعزيته.
- ولا تستطل على جارك بالبناء لتشرف عليه وتسد عليه الريح إلا بإذنه.
- وإن اشتريت فاكهة فاهد له منها وإلا فأدخلها سراً ولا يخرج ولدك بشيء منها يغيظ بها ولده.

تلك كانت قواعد وبروتوكول التعامل مع الجار كما حددها لنا سيدنا محمد ﷺ.

وأحب أن أوضح لك عزيزي القارئ أنه من قواعد وأساسيات حسن التعامل أن يستقبل الجار القديم جاره الجديد بقدر من الحفاوة والسرور والاستبشار والتعرف عليه تعارفاً ودياً مخلصاً متفائلاً فالمثل الشعبي يقول "اسأل عن الجار قبل الدار" فمن خلال هذا المثل يتبين لنا إن استطلاع طباع الجيران فى المكان الجديد أو السكن الجديد، لا يقل أهمية عن اختيار المسكن نفسه.

بروتوكول الهدية:

الإنسان فى حياته يحتاج إلى الكثير من الأشياء المادية الضرورية التي لا يستطيع الاستغناء عنها، يحتاج كذلك أيضاً إلى أشياء معنوية وعاطفية وإنسانية كالعلاقات التي تقوم على الحب والانسجام والألفة والجودة والرحمة وكل هذه الأشياء تبعث فى النفوس الاطمئنان والثقة، وبالنظر إلى الطبيعة الإنسانية نجد الإنسان كمخلوق اجتماعي عندما يسمع ثناء يخصه أو مدحاً موجهاً إليه من أصدقائه يشعر بتقدير الآخرين له فترتفع معنوياته وتزداد روابط المحبة والألفة والتفاهم بينه وبين الآخرين، وبالنظر إلى الهدية نجدها أحد أهم وسائل إزكاء روح المدح والثناء والتقدير بين الأفراد ولما لها من قدرة على التعبير عما تحمله روح المهدي إلى المهدي إليه وفي هذا يقول الرسول ﷺ (تهادوا تحابوا فإن الهدية تذهب وغر الصدر) متفق عليه.

فاستقبال وتقديم الهدايا أمر عادي ويجب أن نسعى لتحقيقه بيننا لتقويه روابط المودة، فالهدية إلى جانب الابتسامة والكلمة الطيبة الحلوة المعسولة تكمل

الصورة التي تتزين بها العلاقات الإنسانية وتسهل فتح القلوب المغلقة لأنها تحمل في مضمونها معاني كثيرة جميلة.

إن الهدية عندما تتداول بين الناس يكون لها فوائد كثيرة وجميلة أوضحها فى الآتي:

١- تعمل على أن تنمي أواصر الحب والعزة والمودة والتآلف بين الناس كما تساهم بنصيب كبير فى إحساس الناس بالسعادة والتفاهم فقد قال النبي ﷺ (من كفي أخاه المسلم بما يجب ليسره بذلك سرهُ الله عز وجل يوم القيامة) رواه الطبراني. فالهدية تدخل فى هذا الصدر لأنها تدخل السرور على الإنسان.

٢- نجد أن الهدية لها قيمتها من الناحية النفسية للإنسان فوفقاً لما يقوله علماء النفس بأن الهدية تعتبر من أنواع العلاج النفسي للإفراد، فهي صورة تعبيريه عن تقدير أو إعجاب أو احترام هدفها إدخال السرور على شخص ما.

٣- الهدية لها مفعول السهل الممتنع بين الأزواج فهي بمثابة مفتاح لمحل كثير من المشاكل الأسرية وغير الأسرية، حيث تزيد من التلاحم والترابط بين المهدي والمهدي إليه لذا يجب علينا جميعاً صغاراً أو كباراً أن نعود أنفسنا إلى وضع قواعد المجاملة بيننا وبين الناس فتقدم لهم الهدايا فى المناسبات المختلفة لأنها خلق حسن يجب التحلي به فى مجتمعنا.

٤- تعمل الهدية على التقارب بين الناس حتى أنها تجعل المجتمع كله عبارة عن أسرة صغيرة تكن الحب ببعضها البعض.

٥- عندما تقدم الهدية فهي فى حد ذاتها شيء طيب يزيد الوصال، ويكسب المهدي إليه متعة نفسيه، كما يسعد صاحب الهدية لإحساسه بأنه قادر على العطاء والمجاملة، ويا حبذا لو صاحب تقديم الهدية بالابتسامة الجميلة مصاحبة لكلمة حلوة جميلة معبرة عن المجاملة والحب فإنها تكسب الهدية رونقاً أخر وشكل مميز يجعلها ذات قيمة معنوية قوية صبراً، وأحب أن أوضح فى هذا الصدد

بأن الهدية ليست بقيمتها المادية إنما هي فى قدرتها على التعبير عن المشاعر الإنسانية الاجتماعية الجملية.

كيفية اختيار الهدية وتقديمها:

نحن نهادي الآخرين لأغراض ومناسبات مختلفة ومتعددة ومتنوعة مثل الزواج، الولادة الاستضافة، النجاح، الترقية.... الخ فمن الضروري عند اختيارك للهدية التي تقدمها أن تكون مناسبة وملائمة للمناسبة التي تقدم فيها إضافة إلى ملائمتها للشخص الذي تقدمها له ويجب أن تكون متفقة مع ذوقه وميوله واحتياجاته، كل هذا بناء على معرفتك السابقة بالشخص المهدي إليه.

وهناك بعض الأمور الأخرى المهمة الواجب مراعاتها ووضعها في الحسبان عند اختيار الهدية وتقديمها:

١- إن اختيار وقت تقديم الهدية مهم جداً فقيمة الهدية تكون أكبر وأجمل إذا ما قدمت فى أقرب وقت ممكن من حدوث المناسبة الزواج نجاح، أعياد ميلاد الترقية... الخ.

٢- الحرص على طريقة لف الهدية وطريقة تزيينها من الخارج له أهمية كبيرة جداً ووقع كبير على الجو العام الذي تقدم فيه الهدية فكلما كانت الهدية ملفوفة بشكل جميل ومزخرف كلما لفت إليها الانتباه. فأحياناً تكون الهدية ذات قيمة مادية بسيطة ولكن طريقة لفها وتزينها بطريقة بها فن وحرفة فإنها تبعث على السرور والفرحة والأمل وما يؤيد هذا المثل الذي يقول (الجواب بيبان من عنوانه).

٣- يجب أن تكون الهدية تتناسب مع المناسبة التي تقدم فيها فالهدية المقدمة فى مناسبة الزواج تختلف عن الهدية المقدمة فى مناسبة النجاح أو أعياد الميلاد فلكل مقام مقال، فهذا من الذوق العام فى تقديم الهدية ألا تكون هديتك حيواناً أليفاً، فالحيوانات لا تصلح أن تكون هدية فى مناسبة من المناسبات إلا إذا طلب المهدي إليه هذا أو أخذ رأية فى ذلك قبل تقديم الهدية إليه، لأن الهدية كلما كانت شيئا معبراً عما بداخل المهدي تكون أجمل وأحسن، بل على

العكس تماماً الحيوانات لا تعبر عما بداخل المهدي لأنها كائن حي بـــه روح وأحاسيس ومشاعر، فالحيوانات فى كثير من الأحيـــان لا تــصلح أن تقـــدم كالهدية.

٤- ويجب أن يصاحب الهدية كلمات رقيقة مكتوبة على كرت جميـــل صـــورة لوردة أو مشهد طبيعي جميل تتناسب وطبيعة المناسبة المقدمة فيهـــا الهديـــة ويفضل أن تكون هذه الكلمات مكتوبة بخط اليد لأنها فى هذه الحالـــة تحمـــل معاني جميلة هذه المعاني نفسية يحسها المهدي إليه بعد ذلك، وأيضاً احرص عند تقديم الهدية أن يصاحبها ابتسامة رقيقة منك مع بعض الكلمات الرقيقـــة تنطقها باللسان.

٥- نظراً لظروف الحياة التي أصبحت صعبة فإنه فى كثير من الأحيان يفضل أن تكون الهدية مبلغاً من المال وهذا شيء محبب وخصوصاً فى مناسبة الزواج ولكن أحب أن أوضح الشكلية التى تقدم بها الهدية فى هذه الحالـــة وهـــي أن يوضع المبلغ فى ظرف مزخرف ببعض الصور أو المشاهد الطبيعية الجملية الهادئة، ويكتب عليه الكلمات الرقيقة التي تتمشى والمناســبة المقدمـــة فيهـــا الهدية، ثم التوقيع باسم صاحب الهدية لكي يتعرف المهدي إليه المبلغ المقـــدم إليه من الشخص المهدي وهذا لمنع الخلط بين المبالغ والأسماء فـــى حالـــة وجود أكثر من شخص عند المهدي إليه.

٦- كما أنه من الذوق العام عند تقديم الهدية يجب رفع الثمن من على الهدية قبل إهدائها فوجود الثمن على تكت صغير عليها شيء غير مستحب، ويوحي بأن المهدي يريد أن يعرف المهدي إليه ثمن الهدية، فالهدية لا يجب إطلاقـــاً أن يقول ثمنها صاحبها لأن هذا من الذوق العام ومن حسن تقديم الهدية.

بروتوكول اختيار الهدية المناسبة للشخص المناسب والحدث المناسب:

الهدية فى معناها كلمة جميلة بكل معانيها، وبالنظر إلـــى الهديـــة نجـــدها خصلة مستحبة، ولكن يختلف اختيار الهدية بـــاختلاف الـــشخص المهـــدي إليـــه،

وباختلاف المناسبة أيضاً وفيما يلي مجموعة من الاقتراحات لنوع الهدية المناسبة لأعمار وأحداث مختلفة وهي:

أ) أعياد الميلاد:

عيد الميلاد بالنسبة للطفل يعد شيئاً كبيراً له أثره فى حياة الطفل، وكذلك بالنسبة للشخص الكبير، فكلاهما ينتظره ويفرح بقدومه ويعجب باحتفاء الأهل والأقارب والأصدقاء به، ولذا فإن هدية عيد الميلاد يجب أن تكون قيمة أو ذات ثمن عالي فمثلاً يمكن تقديم هدية بهذه المناسبة ممثلة في ساعة يد جميلة، برواز جميل، دبدوب أبيض كبير، ويفضل للأطفال الهدايا التي تحفزهم وتساعدهم على الابتكار والتفكير.

ب) مناسبة الزواج:

الزواج من أجمل المناسبات التي تقابل الإنسان فى حياته، فيجب أن يراعي فى اختيار هدايا الأزواج أن يستمتع بها الزوجان ويستفيدان بها وفي مناسبات الزواج يمكن تقديم الهدايا التالية:

١- أشياء فنية، مثل اللوحات الفنية.
٢- أشياء فضية من مشغولات فضية، مثل براويز الصور التي تم التقاطها فى ليلة الزفاف أو حامل الشموع.
٣- فازات مزخرفة بزخارف ملونه جميلة.
٤- أدوات مطبخ بكل أنواعها.
٥- نقود، ويفضل أن توضع فى ظرف جميل موقع عليه من صاحبه ومصحوباً بكلمات رقيقة للتهنئة بالزواج.

ج) هدايا تلقي دعوة للعشاء:

عندما تكون مدعواً للغداء أو للعشاء، فيجب عليك أن تحمل معاك هدية رمزية تعبيراً عن شكرك على هذه الدعوة واعتراف منك بشكل غير مباشر عن

اقتناعك واحترامك عن توجهه الدعوة، فهنا تأخذ معك هدية بسيطة مثـل بعـض الفاكهة أو علبة حلويات أو شيكولاتة، أي هدية بسيطة وغير مكلفـة وفـي نفـس الوقت معبرة عن شعورك النبيل تجاه من وجه إليك الدعوة.

د) هدايا التقاعد عن العمل:

يراعي عند اختيار هذه الهدية أن يكون لها وضع خاص كأن تكـون ذات فائدة أو منفعة للشخص المهدي إليه بعد التقاعد عن العمل، كأن تكون مساعدة لـه على شغل وقت فراغه فمثلاً يمكن تقديم مجموعة أدوات لأعمال صنعة معينة كان يحبها هذا الشخص قبل التقاعد، أو جهاز رياضي معين، مجموعة كتب فى فرع معين كان يحبه هذا الشخص أثناء العمل... الخ.

هـ)هدايا مناسبات السفر للخارج:

هذا نوع من المناسبات يمكن تقديم الهدية فيه على سبيل المجاملـة لهـذا الشخص أو التذكرة وهنا يجب عليك أن تختار هدية خفيفة سهلة الحمل وفي نفـس الوقت معبرة، وأن تراعي فيها أن يستفيد بها الشخص المسافر، فهنا يمكن تقـديم حقيبة صغيرة مخصصة لحمل جواز السفر وتذكرة الطائرة، أو منبـه، مجموعـة شرائط لتعليم لغة البلد المسافر إليها إذا كانت بلداً أجنبياً، مجموعة كتب فى فـرع من العلم يحبه، مجموعة شرائط قرآنية لربطة بالقرآن فى الخارج، مجموعة صور لآثار مصر الإسلامية والفرعونية لربطة بوطنه فى الخارج.

و)هدايا مناسبات النجاح :

مناسبات النجاح من أجمل المناسبات التي يمر الشخص فى حياته فلحظـة النجاح لها أثرها فى حياة الشخص الذي لا ينساه مدى الحياة، فتقديم الهديـة هنـا شيء ذات أثر جميل ويترك انطباعاً فى النفس يحمل معاني الحب بكـل أنواعـه، فهنا يمكن تقديم أنواع كثيرة من الهدايا فمثلاً يمكن تقديم مجموعة أقلام قيمة، ساعة يد ذات شكل مميز، مجموعة برفانات جميلة، كاسيت صغير، برواز لمنظر طبيعي

هادي أو برواز يحمل آيات قرآنية مزخرفة بماء الذهب، مجموعة كتب في فرع معين من فروع العلم، يمكن أيضاً تقديم ملابس كهدايا تعبيراً عن الفرحة والتضامن مع الشخص الناجح.

ي) هدايا الترقية لمنصب أعلي:

من اللمسات الجميلة أيضاً تقديم هدية لشخص تمت ترقيته لمنصب أعلى فهذا دليل على التضامن الاجتماعي، وهنا يمكن تقديم هدايا معينة خاصة بهذه المناسبة فمثلاً يقدم طقم مكتب جميل، ساعة حائط قيمة، أقلام رفيعه المستوى، مجموعة كتب، برواز معدني يحمل آيات قرآنية مزخرفة بشكل معين ، يمكن إرسال بوكية ورد جميل مصحوباً بكلمات معبرة عن فرحتك ومباركتك له على المنصب الجديد متمنياً له كل التوفيق والنجاح.

بروتوكول استقبال الهدية:

هناك بعض الأمور المهمة أحب أن أوضحها للمهدي إليه يجب عليه مراعاتها فكما وضحنا قواعد وأصول تقديم الهدية، كذلك يجب علينا توضيح بروتوكول استقبال الهدية، فمن أهم قواعد وبروتوكول استقبال الهدية مايلي:

لابد من أن يعبر المهدي إليه عن خالص شكره وامتنانه للمهدي فليس من الذوق ألا نشكر أحداً يهدنيا ويجاملنا وفي هذا اذكر موقف شكر ضرب به لنا الإمام الحسين أروع وأبلغ شكر وامتنان على هدية قدومه له، فقد بلغ من حُسن أخلاق الحسين وشكره على الهدية رضي الله عنه أن جارية أهدت له في يوم من الأيام وردة فلم يجد شيئاً يشكرها به أحسن من أن يعتقها لوجه الله، فهنا ضرب لنا الحسين رضي الله عنه أبلغ وأروع الأمثلة على الشكر ورد الجميل لأصحابه حتى لو كان هذا الجميل بسيط ورمزياً فهنا حصلت الجارية على حريتها مقابل وردة أهديت للحسين.

إذا أهديت إليكي قطعة ذهبية ولا ترغبين فى ارتدائها لأنها لا تتناسب مع ذوقك أو سنك مثلاً فهنا ومن باب الذوق وإظهار الرضا والمحبة بها أن تريديها عند حضورها مباشرة لتثبتي للمهدي على تقديرك وشكرك لكرمها وذوقها.

من بروتوكول استقبال الهدية إذا قدم إليك شخص هدية لا تتناسب معك أو أنت فى غنى فيجب عليك أيضاً إظهار الرضا بها والفرحة لها وأن تشكره على ذوقه مجاملة له للحفاظ على الود تجاه من أهداك إياها.

يجب أن تفض غلاف الهدية أمام مهديها أو صاحبها تبدي سرورك وفرحتك وامتنانك له وإعجابك بذوقه، وفي حالة وجود أكثر من شخص يهاديك فى وقت واحد فلا تفتح الهدايا أمام أصحابها، لأنه قد لا توفق فى المساواة بين مقدمي الهدايا، من قد يتسبب فى إحراج إحداهم، ولكن قدم لهم الشكر والتقدير بالقدر المتساوى.

إذا أحضر لك أحد أصدقائك هدية من الزهور فلا تتركها فى مكان ما وتهملها بل أسرع فوراً إلى فض غلافها ووضعها فى الفازة المخصصة لها وتغذيتها بالماء ووضعها فى مكان ظاهر أمام صاحبها وأن تبدي الإعجاب بها وبحسن اختيار ألوان الزهور.

إذا أحضر لكي خاطبك أو زوجك هدية ما وقدمها لك بزهو وفرح فعليك بشكره وإبداء فرحك بها، ولا تذكريه بأن هداياه قليلة أو متواضعة، فالهدية ليست بقيمتها المادية ولكن قيمتها المعنوية وما تحمله من شعور بالرضا والارتياح والهدية ليست قيمتها فى غلو ثمنها ولكن فيما تحمله من معاني جميلة ونسمات رقيقة وشعور جميل.

إذا أهداك صديق لك نقود فى مناسبة معينة فلا تفض الظرف أمامه وهو جالس معك بل من المستحب هناك أن تفتح الظرف بعد مغادرته لك حتى لا تضعه فى موقف محرج لو كان المبلغ بسيطاً حفاظاً على شعوره وتقديراً له.

بروتوكول التواصل مع الآخر عبر الانترنت

يجب تطبيق جميع قواعد البروتوكول التي يتعامل بها الإنسان مع الآخر تعاملا مباشرا وجها لوجه عند تواصله معه عبر الانترنت ، يضاف إلى ذلك مراعاة ظروف الآخر من حيث بطء الإرسال أو تواجد أعذار معه كما يجب ألا يعتد بالانترنت باعتباره عالم خيالي وخاصة بعد ظهور المخترعات العلمية الحديثة التي لها القدرة على تغيير الأصوات وتغيير الأشكال بحيث يمكن أن تكون مشابهة لأشكال أخرى ويجب عدم الاعتداد بالصور والرسائل الواردة من الانترنت حتى أن المحاكم والقوانين لم تعتد حتى الآن بكل ما يصدر عن الانترنت لعدم دقة تلك الرسائل سواء أكانت رسائل مسموعة أو مسموعة مرئية ولا تؤثر أيضا تلك الرسائل على العلاقات الاجتماعية بالسلب بل يجب التأكد من مصداقيتها قبل الحكم عليها ويجب أيضا عدم الانشغال بالانترنت أثناء التحدث مع الآخر أو زيارة الآخر أو استقبال الضيوف في المكاتب أو المنازل أو المستشفيات .

ولا يجب استخدام الانترنت داخل بيوت العبادة ويجب أن يقتصر استخدامه للتثقيف والعبادة والتعليم والتدريب والترويح والتحذير والتوعية والتعارف الاجتماعي.

ولا يجب إساءة استخدام الانترنت في تضييع الوقت واللهو والإضرار بالآخرين والتعدي على خصوصياتهم

بروتوكول التعامل مع الحيوانات

لم يغفل الإسلام واجب الإنسان نحو الحيوان بل فرض عليه أن يعامله برحمة ويوفر له ما يحتاج إليه من مأكل ومشرب وخلافه ، من أجل ذلك وجدنا الأحاديث النبوية التي تحث الإنسان على حسن معاملة الحيوان وجزاء ذلك الإحسان ، كما تنفره من سوء المعاملة وعاقبة ذلك الوخيمة ، ومن ذلك ما يلي :

أ- عن أبي هريرة رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال : " بينما رجل يمشي اشتد عليه العطش فنزل بئرا فشرب منها ثم خرج **فإذا** هو بكلب يلهث يأكل الثرى من العطش ، فقال : لقد بلغ هذا مثل ما بلغ بي

فملأ خفه ثم أمسكه بفيه ثم رقي فسقي الكلب فشكر الله له فغفر له . قالوا يا رسول الله وإن لنا في البهائم أجرا ؟ قال : في كل ذات كبد رطبة أجر " رواه البخاري

ب-وعن ابن مسعود رضي الله عنه أن النبي صلى الله عنه قال :" عذبت امرأة في هرة حبستها حتى ماتت ، لا هي أطعمتها إذ حبستها ولا هي تركتها نأكل من خشاش الأرض " متفق عليه

وبالنظر إلى ما سبق نستطيع أن نتبين بعضا من القواعد والأحكام التي تعد بروتوكولا في معاملة الحيوان ذلك المخلوق المسخر لخدمة الانسان ، والتي حددها الشرع المطهر لمعاملة الحيوان والعناية به ، وسبق بها المتشدقين من أهل الغرب الذين يمتنون علينا بأن أسسوا جمعية الرفق بالحيوان وغيرها ، ومن أهم هذه القواعد ما يلي :

١- توفير جميع متطلبات العيش من طعام وشراب ومأوى وعلاج .

٢- التعامل معها بالشفقة والرحمة وذلك بعدم تحميلها ما لا تطيق أو تعذيبها أو حبسها أو تجويعها ..... الخ

٣- عدم استهدافها هدفا للقتل أو احراقها بالنار أو استخدامها في الالعاب المؤذية أو المميتة .

٤- تجنب ضربها ضربا مبرحا أو لغير ضرورة متحققة .

٥- عدم الحاق الأذى بها بفصلها عن أولادها وخلافه.

٦- اراحتها عند الذبح أو القتل بإحداد الشفرة وإحسان الذبحة .

٧- جواز قتل ما يؤذي من الحيوانات والحشرات كالذئب والكلب العقور والحية والعقرب والفأر وكذلك الحشرات الضارة والمؤذية.

وعليه ، فإن الرفق بالحيوان والاحسان اليه بالطعام والشراب والعلاج هو باب من أبواب البر والاحسان وكسب الحسنات تكفير السيئات ، كما أن قتله وأذيته وتجويعه وتحميله ما لا يطيق هو باب من أبواب الإثم والتعرض لعقوبة الله تعالى.



الفصل الرابع

بروتوكول الزيارات

أولا : الزيارات الرسمية :

١- زيارات رؤساء الدول ونوابهم

٢- زيارات رؤساء الوزراء

٣- زيارات الوزراء

٤- زيارات كبار الموظفين

٥- زيارات الشخصيات الكبيرة غير الحكومية

ثانيا : الزيارات غير الرسمية

١- زيارات الشكر

٢- زيارات الأعياد والمناسبات السنوية

٣- زيارات العودة من السفر

٤- زيارة الزواج

٥- زيارة المرضى

٦- الزيارة في السبوع

٧- زيارات العزاء

٨- زيارات العمل

أولا: الزيارات الرسمية :

أدى التطور السريع في وسائل الاتصال إلى تدعيم العلاقات بين مختلف الدول وبالتالي زادت عملية التمثيل الدبلوماسي وبالتالي زادت مناسبات الاتصال المباشر والزيارات بين الدبلوماسيين والمسئولين وكبار الشخصيات ونستعرض أنواع هذه الزيارات فيما يلي :

١- زيارات رؤساء الدول ونوابهم :

تقوم هذه الزيارات بناء على دعوة رئيس الدولة سواء للمشاركة في اجتماع أو مؤتمر دولي أو زيارة بأي هدف سواء سياسي أو اقتصادي أو أدبي وتكون الاستضافة على نفقة الدولة الداعية ويتم الاتصال بين الدولتين عن طريق إدارة مراسم رئاسة الدولة والتي تقوم بإجراء جميع الترتيبات وإعداد برامج الزيارة بناء على التاريخ المحدد لبدء الزيارة ومدتها وساعة ومكان الوصول ووسيلة السفر وأسماء المرافقين للضيف ومناصبهم وشعار دولة الضيف وعلمها ونشيدها الوطني والعلم الشخصي لرئيس دولتها بالإضافة إلى معلومات أخرى عن ميول ورغبات الرئيس الضيف .

ويقوم رئيس الدولة المضيف باستقبال رؤساء الدول الزائرين له استقبالا رسميا بالمطار ومعه كبار النواب والوزراء وكبار رجال القوات المسلحة.

هذا ويخصص أحد قصور الضيافة لإقامة الضيف والوفد المرافق لسيادته ويوضع تحت تصرفه عدد مناسب من السيارات والحراسة الكافية للمحافظة على سلامته وتراعى رغبات الرئيس الضيف عند إعداد برنامج الزيارة ويقيم رئيس الدولة الداعي حفل عشاء للرئيس الضيف في أول ليالي زيارته ويقيم الضيف حفلة مماثلة في آخر مدة الزيارة تقام في سفارة دولته أو في مكان إقامته.

وفي حالة ما إذا كان الضيف رئيس سابق أو ولي عهد أو أمير أو نائب رئيس يمكن أن يقوم رئيس الدولة الداعي بإيفاد مندوب عنه مناسب لمقام الزائر ليتولى مراسم الاستقبال بالنيابة عنه وتكون أقل قليلا من سابقتها.

٢- زيارات رؤساء الوزراء:

تشبه قواعد هذه الزيارات سابقتها وإن كانت أقل منها قليلا حيث يقوم رئيس وزراء الدولة المضيفة باستقبال مثيله الضيف أو يقوم بإيفاد أحد مندوبيه في حالة حضور رئيس وزراء سابق وتقوم وزارة الخارجية بتكليف أحد دبلوماسيها من درجة مستشار بمرافقة الضيف طوال مدة زيارته ويخصص لرئيس الوزراء ومرافقيه أيضا أحد قصور الضيافة وسيارات خاصة لتنقلهم ويؤمن الوفد التأمين الكافي ويقام له حفل عشاء يدعو له نظيره المضيف ويقوم الضيف بحفل مماثل في نهاية مدة زيارته.

٣- زيارات الوزراء :

وفيها يقوم الوزير الداعي باستقبال وتوديع الوزير المدعو ويشترك في ذلك كبار موظفي الوزارة المختصة وبعض الدبلوماسيين المعينين ، ويعين أحد الدبلوماسيين لمرافقة الضيف طوال فترة الزيارة وتتحمل الدولة كافة نفقات الضيافة ويتم الحجز للوزير والوفد المرافق له بأحد الفنادق الكبرى وتوفر له وسائل المواصلات والحراسة الكافية التي تضمن له ولمرافقيه السلامة ويقام للوزير الضيف حفل غذاء أو عشاء في يوم وصوله وبعدها يتم إلقاء بيان صحفي مشترك للوزيرين معا.

٤- زيارات كبار الموظفين :

وتتم هذه الزيارات عن طريق اتصالات مباشرة أو عن طريق وزارة الخارجية ويقوم باستقبال الضيف واستضافته الجهة الداعية وترتب له برنامج الزيارة وتقوم باختيار مرافق من قبلها يرافق الضيف وتتحمل هذه الجهة نفقات الضيافة كاملة .

٥- زيارات الشخصيات الكبيرة غير الحكومية :

تختار الجهة التي تدعو هذه الشخصيات موعد الزيارة وتقوم بتوجيه الدعوة وتحدد ما إذا كانت الاستضافة كاملة أي تشمل كافة نفقات الإقامة والتنقلات أم جزئية كما تقوم هذه الجهة بإعداد برنامج الزيارة وتحديد مرافق للضيف.

القواعد المتبعة في الزيارات الرسمية :

١- الاتفاق على موعد الزيارة ونوعها ومدتها وتاريخ بدئها وانتهائها قبل الإعلان عنها في وسائل الإعلام بالدولتين.

٢- تحديد المشاركين في المباحثات الرسمية بين الضيف والمضيف بالإضافة إلى تحديد الوفود المرافقة والمستقبلة للضيف.

٣- تحديد كافة تفصيلات الوصول والمغادرة من توقيت الوصول (وسيلة السفر مكانه ،المرافق ، السيارات المرافقة ، مكان الإقامة ، لغة المباحثات).

٤- يراعى تواجد زوج المضيف في الاستقبال وخاصة إذا اصطحب الضيف زوجته ويراعى تقديم الورود إلى قرينة الضيف في المطار أو الفندق.

٥- يتم تقديم الهدايا للضيف ومرافقيه تطبيقا لمبدأ المعاملة بالمثل.

٦- يتفق الطرفان قبل بدء الزيارة على عدة نقاط.

أ) تبادل الكلمات خلال المأدبة الرسمية التي تتم يوم وصول الضيف والتي تقام على شرفه سواء كانت كلمات ترحيب أو كلمات سياسية .

ب) النقاط التي سيتم التحدث عنها في المؤتمر الصحفي أو البيان الصحفي المشترك.

ت) بعد انتهاء الزيارة يودع المضيف الضيف ويتم التوجه إلى قاعة كبار الزوار حيث يتم توديعه المضيف وكبار المسئولين بوزارة الخارجية.

هذا ويشمل مشروع برنامج الزيارة الرسمية أيا كان نوعها ما يلي :

١- الغلاف الذي يوضع عليه اسم ولقب ووظيفة الزائر ومدة الزيارة.

٢- في الصفحة الثانية اسم المرافق ومكان الإقامة.

٣- ثم صفحة للوفد المرافق للضيف.

٤- صفحة جدول اليوم الأول للزيارة والتي يحدد بها ساعة ومكان الوصول وأسماء السادة المستقبلين ووظائفهم وباقي برنامج اليوم.

٥- تتضمن الصفحات التالية تفصيلات برنامج الزيارة والتي تشتمل على تحديد توقيتات وأماكن المقابلات والاجتماعات والزيارات والدعوات سواء كانت

رسمية أو شخصية أو جولات سياحية أو ترفيهية٠

هذا ويخصص سجل رسمي في القصر الجمهوري يحدد له مكان خاص قرب المدخل ، ويسجل فيه أسماء الضيوف وتوقيعاتهم مع بيان التاريخ والمناسبة والوظيفة٠

كيفية الإعداد للزيارات الرسمية :

ويتم الإعداد على أربع مراحل أساسية وهي :

١- الإعداد لبرنامج الزيارة٠

٢- التخطيط المبدئي لبرنامج الزيارة٠

٣- التخطيط النهائي لبرنامج الزيارة٠

٤- تنفيذ الزيارة٠

١ – الإعداد لبرنامج الزيارة :

حيث يجب تأمين مجموعة معلومات حول الاسم الكامل للضيف ووظيفته واسم دولته وعلمها الخاص وعلمه الخاص إذا كان رئيس جمهورية والنشيد الوطني للدولة وهدف الزيارة ومدتها وموعد وصول الضيف وموعد سفره وتحديد المرافق الذي سيرافقه وأسماء ووظائف أعضاء الوفد المرافق له واللغة المستخدمة في المباحثات والمكان الذي سينزل به الضيف وأنواع الطعام التي يفضلها وغيرها من المعلومات التي تساعد على إنجاح البرنامج بالكامل من زيارة ومباحثات وغيرها٠

٢ – التخطيط المبدئي لبرنامج الزيارة :

وذلك من خلال إعداد برنامج مختصر يشمل النقاط الأساسية ببنود الزيارة والمقابلات والاجتماعات التي يجريها الضيف في كل يوم من أيام الزيارة بحيث يكون هناك نوع من التوازن بين الأيام بحيث لا يأتي يوم مزدحم جدا على حساب يوم آخر وأن يعطي هذا التوازن بعض المرونة بحيث يشمل البرنامج بجانب الزيارات الرسمية جولة سياحية ترفيهية أو جولة حرة قد يرغب الضيف في القيام بها تعرض الخطة المبدئية على الضيف لأخذ رأيه وإجراء التعديلات وفقا لرأيه إن وجد٠

٣- **التخطيط النهائي لبرنامج الزيارة:**

بعد اتفاق الطرفين على التخطيط المبدئي للزيارة يجب أن يتم إعداد الجدول الزمني لبرنامج الزيارة والوقت الذي ستستغرقه كل جولة أو كل مقابلة والمدة التي ستستغرقها كل نقطة وكيفية تأمين كل زيارة أو مقابلة ، وتحديد نوع المراسم التي سيتم اتباعها أثناء وصول الضيف كاستعراض حرس الشرف وعزف النشيد الوطني للدولتين وغيرها.

٤- **تنفيذ برنامج الزيارة :**

بعد الانتهاء من التخطيط النهائي يبدأ تنفيذ البرنامج عند وصول الضيف إلى أرض الوطن وبنزوله من سلم الطائرة تبدأ المراسم التي تحدد حسب مكانة كل ضيف ووظيفته.

ثانيا الزيارات غير الرسمية

بَعد أن استعرضنا في الفصل السابق الزيارات الرسمية قد تقوم هذه الشخصيات الرسمية بالعديد من الزيارات غير الرسمية سواء كانت اجتماعية أو شخصية حيث تقتضي أصول اللياقة الاجتماعية أن تقوم هذه الشخصيات بالعديد من الزيارات سواء كان في محيط الأسرة والأصدقاء أو مجاملات في مجال العمل تساعد على توسيع دائرة العلاقات بما يساعد على نجاح الأعمال وهو ما يمثل بشكل غير مباشر جزء كبير من العمل الدبلوماسي.

وهناك العديد من المناسبات التي يمكن بها تبادل الزيارات ومن أهم هذه الزيارات ما يلي :

١- **زيارات الشكر :**

وتكون ردا على زيارة أو دعوة لحفل أو بوفيه وتتم خلال أسبوع من تاريخ الحفل ويفضل بها تقديم باقة من الورود كنوع من أنواع الشكر ويتم الاتصال تليفونيا قبل القيام بالزيارة.

٢- **زيارات الأعياد والمناسبات السنوية:**

مثل عيد الفطر وعيد الأضحى وعيد الميلاد المجيد وعيد الفصح وأعياد رأس

السنة وغيرها من الأعياد والمناسبات والتي يقوم فيها الأصغر سنا أو مقاما إلـى الأكبر منه ويراعى فيها نظام الأسبقية حيث يبدأ بزيارة كبـار الشخـصيات ثـم الأقارب المقربين ثم الرؤساء والشخصيات الهامة وهذا النوع من الزيارات يرد إما بالزيارة الشخصية أو بإرسال بطاقة.

٣- زيارات العودة من السفر :

وتنقسم هذه الزيارات إلى نوعين رئيسين :

أ) زيارات في جهة العمل المنتدب إليها.

فعند وصول الشخص للعمل في جهة ما يبدأ في زيارة رؤسائه ثم زملائه في العمل وتكون الزيارة بناء على موعد مسبق يتم تحديده وتتراوح مدة هذه الزيارة من ربع إلى نصف ساعة وترد هذه الزيارة إما بزيارة أو بإرسال بطاقة دعوة كما قد يقوم بهذه الزيارات قبل قيامه بالسفر والعودة إلى بلده سواء في إجازة أو مهمة خـارج المدينة تستغرق وقت طويل.

ب) زيارة للأهل والمعارف والأصدقاء قبل السفر وأثناء الوصول :

حيث يقوم الشخص بعد العودة من السفر بزيارة معارفه ويفضل أن يحضر الهدايا لمعارفه وأصدقائه المقربين وكذلك قبل سفره ليعفيهم من الحضور لوداعـه فـي المطار وهذه الزيارات يجب أن ترد بزيارة شخصية وليس بمجرد إرسال بطاقة.

٤- زيارة الزواج :

حيث يجب القيام بزيارة الأقارب سواء كانوا أهل العريس أو العروس والذين قاموا بتوجيه الدعوة لحضور الزفاف وذلك خلال أسبوع من تاريخ الزفاف وبعد عودة العروسين من شهر العسل يمكن زيارتهما بعد الزواج بـشهر ويفـضل أن يصطحب الرجل زوجته أثناء الزيارة وإذا لم يسبق تقديم هدايا قبل العـرس فمـن الممكن تقديمها بعد الرجوع من شهر العسل .

ومن الممكن تقديم الدعوات للعروسين لحضور مآدب الغذاء أو العـشاء بعـد العودة من شهر العسل وفيها يصطحب العروسان الهدايا للأقارب المقربين والذين قاموا بتقديم هدايا لهم سابقا .

ويفضل رد هذه الزيارات بزيارة شخصية خلال ثلاثة أسابيع من الزيارة.

٥- زيارة المرضى :

وفي هذا النوع من الزيارات يجب الالتزام الكامل بالمواعيد المخصصة للزيارة والتي يحددها الأطباء ويجب أن تكون مدة هذه الزيارة قصيرة جدا ويقدم الزائر عادة زهور أو شيكولات أو حلوى ويقوم الشخص الذي سبقت زيارته أثناء مرضه إذا أنعم الله تعالى عليه بالشفاء بتوجيه بطاقات شكر لمن زاره أو زيارته شخصيا وتقديم الشكر بنفسه.

٦- الزيارة في السبوع :

حيث يتم زيارة الوالدة في المستشفي بعد إذن الطبيب وتكون الزيارة غالبا بعد الظهر بدون اصطحاب أطفال ويترك الرجال بطاقات التهنئة في الخارج أما النساء فيدخلن وقد يحملن معهن هدايا صغيرة أو يتم ترك الهدايا للأسبوع.

حيث يقوم الزوجان بتوجيه بطاقات دعوة أو الاتصال تليفونيا بالأهل والأصدقاء ودعوتهم على الأسبوع وإبلاغهم بميعاده ويحضر الأهل مع اصطحاب الهدايا المناسبة ويقوم الزوجان بعد الأسبوع بموعد أقصاه أسبوع بتوجيه بطاقات شكر أو الاتصال تليفونيا وتوجيه الشكر لمن جاملهم.

٧- زيارات العزاء :

وبعد حضور مراسم تشييع الجنازة والتي تتم بدون دعوة وبمجرد العلم بالحالة تزار العائلة أو الشخص الذي في حالة حداد بعد حوالي ٦ أسابيع من الوفاة.

٨- زيارات العمل :

وفيها يتم تحديد موعد سابق من خلال السكرتارية وينتظر فيها الشخص حتى يحين دوره في الدخول أو موعده وقد تكون بمناسبة أول تعيين في منصب أو الجوع من مهمة بالخارج أو ترقية وغيرها.

الفصل الخامس

بروتوكول المراسم العامة

١- مراسم رفع العلم الوطني.

٢- الأوسمة وطرق منحها .

٣- مراسم مقابلة رئيس الدولة .

٤- مراسم حلف اليمين الدستوري .

٥- مراسم تبادل التهاني والمجاملات بين الرؤساء .

٦- مراسم الحداد والتعازي .

٧- تنظيم وإدارة المراسم .

٨- تنظيم وإدارة المؤتمرات .

٩- مراسم رفع العلم الوطني.

تمهيد

يعد علم أي دولة هو شعارها الدال عليها ، والذي يرمز إلـى حريتهـا وسـيادتها واستقلالها ،ويحظى باحترام جميع الأفراد في الداخل والخارج وتضع كـل دولـة قانون خاص بمواصفات العلم وألوانه ومراسم ومناسبات رفع العلم وتنكيسه .

وتتخذ الأعلام في جمهورية مصر العربية العديد من الأشكال من أهمها :

١- علم الدولة : يتكون علم جمهورية مصر العربية من ثلاثة ألوان (الأحمـر ، والبيض ، والأسود) ويأخذ شكل مستطيل يتوسطه نسر صلاح الـدين بلـون ذهبي

٢- العلم الجوى : ويأخذ الشكل المستطيل ولونه أزرق سماوي وفي وسطه شعار الطيران ذو الدائرة الحمراء بداخلها دائرة بيضاء ثم دائرة سوداء

٣- العلم البحري : ويأخذ الشكل المربع ولونه أزرق وفي وسطه شعار البحريـة ذو الدائرة البيضاء وبداخله هلبين متقاطعين .

٤- علم القوات المسلحة: وهو مستطيل يرفع على الثكنات وعليه شعار كل سلاح

مناسبات رفع العلم الوطني :

أولا : يرفع العلم الوطني على جميع المباني الحكومية وما في حكمها من شـروق الشمس حتى غروبها :

أ- أيام الجمع والأعياد الرسمية والقومية (شم النسيم ،عيد تحريـر سـيناء ،عيـد العمال ،عيد الفطر ، عيد الجلاء ،عيد ثورة يوليو ، عيد الأضحى ...الخ

ثانيا : ويرفع العلم الوطني على دور السفارات والقنصليات المصرية في الأوقات التالية :

١- أيام الأعياد والمناسبات الرسمية والوطنية لجمهورية مـصر العربيـة والسابق الإشارة إليها .

٢- زيارة السيد رئيس الجمهورية للبلد الذي تقع فيها البعثة المصرية .

٣- في الأعياد الوطنية للدول التي تقع فيها السفارات إذا جرى بها العـرف على ذلك

ثالثا : يرفع العلم الوطني على الأبنية الخاصة بمناسبة الاحتفالات العامة والخاصة

رابعا : يرفع العلم الوطني أيضا على مراكز الحدود والجمارك والمطارات

قواعد رفع العلم :

١-عند رفع العلم أفقيا يكون اللون الأحمر هو الأعلى والأسود هو الأسفل

١- عند رفع العلم عموديا يكون اللون الأحمر على يمين العلم نفسه أي على يسار من يقف في مواجهته ويكون اللون الأسود على يمين النـاظر إلـى العلم في مواجهته .

٢- يحمل العلم على صاري ولا يحمل باليد .

٣- عند أداء التحية أثناء مرور طابور العرض يخفض العلم أمـام المنـصة بحيث لا يلامس الأرض .

٤- عند رفع وإنزال الأعلام وبينها علم الدولة ،يجب رفع علم الدولة أولا ،ثم ينزل علم الدولة أخر الأعلام .

٥- عند رفع علم لضيف الدولة في المطار أو بمكان الزيارة ،يراعى ان يرفع أولا علم الدولة قبل رفع أي علم أخر .

٦- لا يجوز رفع علم أو راية في مكان يعلو على العلم الوطني .

٧- يرفع العلم دائما في مكان الصدارة أعلى أو أمام المبنى .

٨- البعثات التمثيلية للوطن في الخارج ترفع علمها الوطني خلال النهار فـي الأعياد والعطلات الرسمية للوطن كذلك ترفعه عند قيام رئـيس دولتهـا بزيارتها في الدول التي توجد بها هذه البعثات .

٩- عند إنزال العلم يراعى عدم ملامسته الأرض أو أي شيء على الأرض.

قواعد رفع العلم الوطني مع أعلام الدول الأجنبية :

١- عند رفع العلم الوطني مع أعلام دول أجنبية أخـرى يكـون لـه مكـان

الصدارة في الوسط إذا كان عدد الأعلام مفردا ،وفي اتجاه اليمين إذا كان عددها زوجيا .

٢- إذا رفع العلم الوطني بجانب علم أجنبي واحد فيتم وضعه على يمين المبنى .

٣- لا يجوز رفع علم أو راية في مكان يعلو فيه على العلم الوطني .

٤- لا يجوز رفع الأعلام الأجنبية إلا في المناسبات والأعياد والرسمية .

قواعد رفع الأعلام على السيارات :

علم سيارة الرئيس هو العلم الشخصي لرئيس الجمهورية وتضاف إليه شراشيب ذهبية في الأضلاع الثلاثة الغير ملاصقة للصاري الذي يوضع بجانبه شعار الدولة الرسمي ،وهناك مجموعة قواعد يجب الالتزام بها عند رفع هذا العلم وهى :

* عندما يكون الرئيس بمفرده داخل السيارة يوضع العلم الوطني في مكان الصدارة والشرف يليه علم رئيس الجمهورية .
* في حالة اصطحاب السيد الرئيس لرئيس دولة أخرى يتم رفع علم السيد الرئيس على مقدمة السيارة من ناحية اليمين ويرفع علم رئيس الجمهورية على اليسار .
* عند اصطحاب الرئيس لرئيسين في السيارة يتم وضع علم السيد الرئيس في الوسط وعلى يمينه علم رئيس الدولة الأقدم ويوضع الثاني على يساره .
* وفي حالة اصطحاب الرئيس لثلاثة رؤساء ترفع جميع الأعلام في منتصف مقدمة السيارة بحيث يكون علم السيد الرئيس على اليمين ثم أعلام الرؤساء الآخرين حسب أسبقيتهم .

قواعد رفع الطائرة الخاصة :

يشبه علم طائرة الرئيس الخاصة العلم الجوى ذو الشكل المستطيل الأزرق اللون الذي يتوسطه شعار الطيران ولكن يضاف إليه شراشيب ذهبية على أضلاعه الغير ملاصقة وعند الزاوية العليا بجوار الصارى نموذج مصغر للعلن الشخصي لرئيس الجمهورية .

ويرفع هذا العلم أعلى مقدمة الطائرة من داخل غرفة القيادة ويثبت في مكان خاص بجسم الطائرة ،ويثبت العلم أثناء وجود الطائرة على ارض المطار قبل الإقلاع ويستمر مرفوعا أثناء سير الطائرة على الممر ،ثم يسحب إلى داخل كابينة القيادة قبل إقلاع الطائرة ويرفع مرة أخرى قبل هبوط الطائرة إلى المطار الآخر٠

أعلام رؤساء البعثات الدبلوماسية :

تراعى قواعد القانون الدولي فيما يتعلق بوضع العلم الأجنبي على السيارات الخاصة بالممثلين السياسيين والقنصليين ،وبالنسبة لرؤساء البعثات الدبلوماسية في مصر فيتم رفع العلم الخاص بدولة كل منهم على الجانب الأيمن للسيارة .

قواعد رفع العلم البحري :

يرفع العلم البحري على السفن التي يركبها رئيس الجمهورية مع مراعاة إنزال الشعار البحري ويكون رفع اللواء البحري على الصارى الأكبر إذا كانت السفينة حربية ،مع مراعاة استمرار اللواء البحري مرفوعا على السفينة ليلا ونهارا حتى يغادرها الرئيس .

وهناك مجموعة من القواعد التي يجب مراعاتها عند رفع العلم البحري وهى :

١- إذا رافق الرئيس رئيس دولة أخرى يسحب علم رئيس الدولة الضيف على يسار السيد الرئيس .

٢- كل سفينة أجنبية تدخل المياه الإقليمية المصرية ترفع العلم الوطني على الصارى عند دخولها المياه الإقليمية على أن يتمر مرفوعا ليل نهار طوال مدة بقائها داخل المياه الإقليمية إلى أن تغادرها .

٣- ترفع السفن الحربية الأجنبية العلم الوطني فترة تأديتها التحية .

٤- تقوم السفن الحربية المصرية برفع العلم الوطني الخاص بالدولة الأجنبية أثناء تواجدها بإحدى الموانئ الأجنبية .

قواعد ترتيب الأعلام على طاولات المؤتمرات والاجتماعات :

عند عقد أي اجتماع أو مؤتمر بين رئيس الدولة ورؤساء أو وفود دول أخرى يوضع أمام كل وفد أو رئيس علم دولته ويكون مكان العلم أمام رئيس الوفد وبجواره يوضع اسم الدولة المشاركة .

وهناك مجموعة قواعد لترتيب الأعلام على طاولات الاجتماعات هي :

*إذا كانت الطاولة مربعة الشكل فيتم وضع العلم الخاص به سواء كانور اثنين أو ثلاثة أو أربعة .

*إذا كانت الطاولة مستطيلة فيشغل كل جانب وفد أو وفدان حسب عدد الوفود المشاركة فيتم تحديد موقع الدولة المضيفة ويوضع علمها أمامها ويتم ترتيب باقي الوفود أبجديا على يمين الدولة المضيفة ويوضع علم كل دولة أمام ممثليها بجوار اسمها .

*إذا كانت الطاولة مستديرة فيجلس وفد الدولة المضيفة في الجهة المواجهة للمدخل الرئيسي ويوضع على الحائط الواقع خلفه أعلام الدول المشاركة فيوسطها علم الدولة ،ويوضع علمه أمامه وترتب باقي الأعلام بترتيب الدول أبجديا على يمين الدولة المضيفة .

تنكيس الأعلام :

ينكس العلم برفعه في منتصف الصارى الخاص به ويتم ذلك في حالة الحداد الرسمي ، كما تنكس الأعلام على دور سفارتها وقنصلياتها إثناء فترة الحداد الرسمي .

عقوبة إهانة العلم :

يعد العلم هو دليل الحضارة ورمز الاستقلال لذلك اهتمت جميع الدول المتحضرة بوضع قوانين صارمة تكفل احترام العلم وعدم إهانته وفي جمهورية مصر العربية نجد ما يلي :

يعاقب بمقتضى القانون كل مواطن اسقط أو اعدم أو أهان علم جمهورية مصر العربية أو علما من الأعلام الخاصة بالسيد رئيس الجمهورية أو القوات المسلحة إذا

تم الفعل في مكان عام ،كما يعاقب كل من اسقط أو اعدم أو أهان علما لأحد الدول الأجنبية أو أي شعار لها كراهية أو احتقار لتلك الدولة .

هذا وقد كان أول من وضع الأعلام على السفن في الإسلام هو الصحابي الـوهبى عقبة ابن عامر الصحابي الجهيني والذي ينتمي إلى نسبه مؤلف هذا الكتاب رفعت الضبع.

الأوسمة وطرق منحها :

تضع كل دولة نظام محدد لمنح أوسمتها وتحدد كيفيـة وشـروط المـنح وتستعرض فيما يلي أنواع الأوسمة والأنواط في جمهورية مصر العربية والتـي أنشأت بالقانون رقم ٥٢٨ لسنة ١٩٥٣م والمعدل بالقانون رقم ١٢ لسنة ١٩٧٢م وهى :

١- قلادة النيل Golfer of the Nile

وتمنح لرؤساء الدول ولأولياء العهود ولنواب الرؤساء ولها المقـام الأول بين الأوسمة ويترتب على منحها أداء التعظيم العسكري لـصاحبها عنـد تـشييع جنازته .

كما يجوز منحها لمن يقدمون خدمات جليلة للوطن وللإنسانية ،وهى عبارة عن سلسلة من الذهب عيار ١٨ وتزن ٤٣٤,٦ جرام تقريبا تتعاقـب فيهـا ثـلاث وحدات مربعة الشكل من الذهب المحلى بالميناء تحوى رموز فرعونيـة الطـراز وترمز هذه الوحدات إلى :

الأولى : ترمز إلى حماية البلاد من الشرور .

الثانية : ترمز إلى الرخاء والسعادة التي يرمز لها النيل .

والثالثة : ترمز إلى الخير والدوام .

٢- قلادة الجمهورية : Golfer of the Republic

وتمنح هذه القلادة لأولياء العهود ورؤساء الحكومات المصريين والأجانب كما يجوز منحها لكل من يقدم خدمات جليلة للوطن ويسلمها رئيس الجمهورية او

من ينوب عبه ويؤدى التعظيم العسكري لأصحابها عند وفاتهم وهى عبارة عــن سلسلة من الذهب ذات فرعين وتتخذ الزخارف بها الطراز الإســلامي ،ويتــصل بالسلسلة من طرفها الأدنى دائرة من الذهب حفر عليها كلمة الجمهورية تتدلى منها حلية تحمل شعار الجمهورية (النسر) .

٣- وشاح النيل **Grand cordon of the Nile :**

ويمنح هذا الوسام للمصريين والأجانب وكل من يؤدى خدمات جليلة للوطن ويشتمل على خمسة طبقات هي :

الطبقة الأولى : تمنح للسادة رؤساء الوزارات الأجانب والمــصريين ومــن فــي حكمهم وتمنح أيضا للسادة السفراء ومن في حكمهم ، وأصــحاب الوشاح الأكبر يحملون على صدورهم رصيعة من الجهة اليسرى وتوشحون من اليمين إلى اليسار بوشاح عــريض مــن الحريــر الأخضر المتماوج بحاشيتين من اللون الأصفر الذهبي والأحمــر ،ويكون في نهاية الوشاح وساما مماثلا لوسام الطبقة الثالثة .

الطبقة الثانية : تمنح للسادة الوزراء المفوضين والسادة وكلاء الوزارات ومن في حكمهم ،وأصحابه يحملون على صدورهم مــن الجهــة اليمنــى رصيعة اصغر من رصيعة الطبقة الأولى ويقلدون وساما ممــاثلا لوسام الطبقة الثالثة يعلقونه في رقبتهم بشريط لون الوشاح .

الطبقة الثالثة : تمنح للسادة المستشارين ومديري العموم ومــن فــي حكمهــم ، وأصحابه يقلدون وساما في رقبتهم يعلقونه بــشريط مــن لــون الوشاح .

الطبقة الرابعة : تمنح للسكرتيرين الأوائل والموظفين من الدرجة الثانية ومن في حكمهم وأصحابه يحملون على صدورهم مــن الجهــة اليــسرى وساما اصغر من وسام الدرجة الثالثة يكون معلقا بشريط من لون الوشاح :

الطبقة الخامسة : يمنح لموظفي الدولة من الدرجة الرابعة ومن في حكمهم وأصحابه يحملون على صدورهم من الجهة اليسرى وساما من الطبقة الرابعة يكون معلقا بشريط من لون الوشاح والرصيعة هي كوكب ذو خمسة أطراف مغشاة من الميناء الزرقاء .

٥- وسام الاستحقاق order of merir

ويختص به رئيس الجمهورية ويمنح للمصريين والأجانب اللذين يؤدون للبلاد خدمات نافعة ،ويشمل على خمس طبقات هي :

الطبقة الأولى : تمنح للوزراء المفوضين الأجانب ونواب الوزراء ومستشاري السيد رئيس الجمهورية ومن حكمهم ،وأصحابه يحملون رصيعة على صدورهم من الجهة اليسرى وتوشحون من اليمين إلى اليسار بوشاح من الحرير الأحمر المتماوج من اللون الأبيض والأسود ويكون في نهاية الوشاح وسام مماثل لوسام الطبقة الثالثة .

الطبقة الثانية : تمنح للمستشارين الدبلوماسيين والأجانب ،والمستشارين بمحاكم الاستئناف ومجلس الدولة المصري ومن في حكمهم ،وأصحابه يحملون على صدورهم من الجهة اليمنى رصيعة اصغر من رصيعة الطبقة الأولى ،ويقلدون وساما مماثلا لوسام الطبقة الثالثة يعلقونه في رقبتهم بشريط من لون الوشاح .

الطبقة الثالثة : يمنح للسكرتيرين الأجانب والموظفين من الدرجة الثالثة وأصحابه يحملون على صدورهم من الجهة اليسرى وساما اصغر من وسام الطبقة الرابعة يكون معلقا بشريط من لون الوشاح .

الطبقة الخامسة :تمنح للسكرتيرين الثالث المصريين والأجانب أيضا وأصحابه يحملون وساما في صدورهم من جهة اليسار معلقا بشريط حرير.

٦- وسام الكمال order of al-kamal

يمنح للسيدات المصريات والأجانب والتي يؤدين خدمات متميزة للبلاد او للإنسانية عامة ويشتمل على أربع طبقات هي :

أ- **صاحبات الطبقة الممتازة :** يحملن رصيعة من الجهة اليسرى مرصعة بفصوص الياقوت الأحمر والفيروز الأزرق والزفير ،ويكون في نهاية الوشاح اصغر حجما من الرصيعة ،ويرصع بفصوص من الياقوت الأحمر.

ب-**صاحبات الطبقة الأولى :** يكون الوسام والوشاح والرصيعة مشابه لوشاح الطبقة الممتازة فيما عدا الياقوت والفيروز الموجود في الرصيعة

ج- **صاحبات الطبقة الثانية :** يحملن على الصدر من الجهة اليسرى وساما يعلق بعقدة من شريط بلون الوشاح وموشاة بوردة .

د- **صاحبات الطبقة الثالثة :** ويحملن على الصدر من الجهة اليسرى وساما اصغر من وسام الطبقة الثانية يعلق بعقدة من شريط بلون الوشاح

٧- **وسام العلوم : l order du sciences et des arts**

ويمنح لمن يؤدى خدمات متميزة في العلوم والفنون والمعارف ويشتمل على ثلاث طبقات .

٨-**وسام العمل من الطبقة الأولى : order of travel**

ويمنح لكل من يؤدى عمل جليل يعمل على ارتقاء الوطن في ميادين الإنتاج والصناعة علميا وعمليا .

٩- **وسام الرياضة order of sports**

ويمنح للرياضيين الذين يفوزون في انتصارات عالميا وهو ثلاث طبقات ، ويكون تعيين طبقة الوسام بحسب الخدمة التى يمنح من اجلها .

١٠-**وسام الزراعة : order of agriculture**

ويمنح لمن يؤدى خدمات وانجازات جليلة في مجال الزراعة واستصلاح الأراضي .

أنواع الأنواط المدنية :

١- نوط الامتياز . model of distinction

٢- نوط الواجب . model of devoir

٣- نوط الرماية .model of tir

٤- نوط الرياضة .model of sports

٥- نوط الاستحقاق .model of merir

أنواع الأوسمة والأنواط العسكرية :

- وسام الجمهورية العسكري .
- وسام نجمة سيناء .
- وسام نجمة الشرف .
- وسام النجمة العسكرية .
- نوط الجمهورية العسكري .
- نوط الشجاعة العسكري .
- نوط الواجب العسكري .
- نوط الترقية الاستثنائية .
- نوط التدريب .

قواعد منح الأوسمة المدنية :

١- تمنح القلادات والأوسمة والأنواط المدنية بقرار من رئيس الجمهورية على اقتراح الوزير المختص .

٢- يحمل رئيس الجمهورية من القلادات والأوسمة أعلاها مرتبة وارفعها قدرا.

٣- تحمل الأوسمة والأنواط والميداليات طبقا لتاريخ منح كل منها بصرف النظر عن طبقتها ،وتسبق أوسمة الدول العربية وأنواطها وميدالياتها أوسمة وأنواط وميداليات الدول الأخرى دون اعتبار لتاريخ منحها .

٤- يراعى عند تعيين طبقة الوسام أو النوط للخدمة التي أداها الممنوح له ومركزة الاجتماعي .

٥- لا يجوز تكرار منح الأوسمة والأنواط أو الارتقاء من طبقة أدنى إلى طبقة أعلى إلا بعد انقضاء ثلاث سنوات على الأقل .

٦- الأوسمة التي تمنح تبقى على سبيل التذكار ملكا لورثة من منحت لهم دون أن يكون لأحد منهم حق حملها ،ويجوز لهم أيضا الاحتفاظ ببراءتها .

٧- يتسلم من يمنحون أوسمة أو أنواط براءاتها موقعا عليها من السيد رئيس الجمهورية .

٨- تنشر أسماء من يمنحون أوسمة أو أنواطا في الجريدة الرسمية .

٩- يجوز بقرار رئيس الجمهورية تجريد حملة القلادات والأوسمة إذا ما ارتكبوا أمرا يخل بالشرف أولا يتفق والإخلاص للوطن وذلك بعد الإحالة إلى لجنة تشكل من أربعة من أقدم حاملي الأوسمة ومستشار من مجلس الدولة .

١٠- لا تمنح الأوسمة المدنية إلا لرؤساء وأعضاء البعثات الأجنبية المعتمدة لدى جمهورية مصر العربية إلا إذا امضوا سنتين متصلتين وبشرط تطبيق المعاملة بالمثل .

١١- الأوسمة التي تتمح من الدول الأجنبية إلى المصريين ،وبالنسبة للدبلوماسيين ومن في حكمهم يمكن لهم قبول الوسام الأجنبي ودون الحصول على إذن بذلك ولكن عليهم أم يتقدموا بطلب شخصي إلى إدارة المراسم للحصول على أن رئيس الجمهورية لحمل الوسام الأجنبي الممنوع لهم ويشمل الطلب المشار إليه الآتي :

*اسم الدولة المانحة

*اسم الوسام ودرجته

*مناسبة منح الوسام وتاريخ منحه

هذا وتوضع الأوسمة طبقا لأهميتها ،مبتدئه من وسط الصدر ومتدرجة نحو الكتف الأيسر ومن أعلى إلى أسفل ، وتوضع الأوسمة المصرية بحسب ترتيبها الرسمي تليها الأوسمة الأجنبية طبقا لترتيبها أو تاريخ منحها .

مراسم مقابلة رئيس الدولة

١- يتولى قسم الزيارات والاتصالات الترتيب والتنسيق والإعداد للزيارة الرسمية ويتصل بمكتب كبير الأمناء شخصيا حيث يتم تقديم طلب الزيارة موضحا فيه سببه أو مناسبة المقابلة أو الغرض منها·

٢- إذا تمت الموافقة على الزيارة يحدد لها تاريخ وساعة وفترة معينة·

٣- في موعد المقابلة يقوم أحد الأمناء باستقبال طالب الزيارة ويرافقه إلى صالون المقابلة كما يوضح له مراسم تحية الرئيس والتى عادة ما تكون في شكل تحية انحناءة احترام بعد الدخول ، ثم التقدم نحو الرئيس الذى قد يصافح الزائر ثم قد يشير إليه للجلوس·

٤- يجب على الزائر ألا يسبق الرئيس إلى مد يده للمصافحة أو المرور أو الجلوس أو تناول المشروبات ، ولا يبادر بالوقوف في المجلس إلا عند التأهب للانصراف بعد انتهاء فترة الزيارة·

٥- يجب على طالب الزيارة أن يحافظ على هندامه وأن يكون زيه رسمي كلما أمكن ذللك·

مراسم حلف اليمين الدستوري

هناك بعض المناصب الكبرى التي ينص القانون على قيام شاغليها الجدد بحلف اليمين أمام رئيس الجمهورية ومن أهم هذه الوظائف ما يلي :

١- الوزراء ٢- الوزراء المفوضين

٣- السفراء ٤- كبار رجال القوات المسلحة

٥- كبار رجال وزارة العدل

حيث تقوم الوزارة المختصة بالاتصال بمكتب كبير الأمناء الذي يحدد لهم الموعد المناسب ويتم حلف اليمين بحضور رئيس الوزراء أو الوزير المختص مع من يحلف اليمين ، كما يحضر كبار رجال قصر الرئاسة ورئيس ديوان الرئاسة وكبير الأمناء·

مراسم تبادل التهاني بين رؤساء الدول:

كثيرة هي المناسبات التي يمكن أن يتبادل فيها رؤساء الدول المجاملة والتهاني سواء بالتليفون أو البرقيات أو رسائل التهاني أو بإيفاد أحد الأمناء إلى سفارة الدولة الأخرى ليعرب باسمه عن التهنئة المقصودة سواء كانت المناسبة عيد قومي أو الأعياد الدينية ، أو رأس السنة الهجرية أو الميلادية ، أو عيد الميلاد الشخصي للرئيس أو الأوسمة التي يحصل عليها من دول أخرى أو إعادة انتخابه لفترة رئاسية أخرى وغيرها ٠٠ لذلك تقوم إدارة المراسم بالرئاسة بعدة إجراءات هي :

١- الاحتفاظ بسجل دقيق بالأعياد القومية للدول٠

٢- الأسماء الكاملة لرؤساء الدول ورؤساء الوزارات ووزراء الخارجية٠

٣- الاحتفاظ بأشكال مختلفة ومتعددة من نماذج الرسائل والبرقيات المستخدمة في التهنئة في العديد من المناسبات٠

٤- تواريخ ميلاد رؤساء الدول ٠

٥- التعرف على القواعد العامة المتعارف عليها بين الدول في تبادل التهانى٠

مراسم الحداد والتعازي

إذا كانت هناك مراسم وقواعد للتهاني فإنه لابد أن نشير إلى مراسم الحداد والتعازي ، وقد اختلفت مدة الحداد والتي تراوحت من ثلاثة أيام إلى واحد وعشرين يوما وفقا لدرجة الصلة مع الملك أو الرئيس الراحل أو مع دولته وحسب ما تقتضيه ظروف كل دولة كما يلي :

١- يوفد رئيس الدولة سفيره في دولة الرئيس المتوفى لينوب عنه في تشييع الجنازة وإرسال باقة من الزهور باسمه نيابة عنه وحضور مراسم الجنازة والصلاة٠

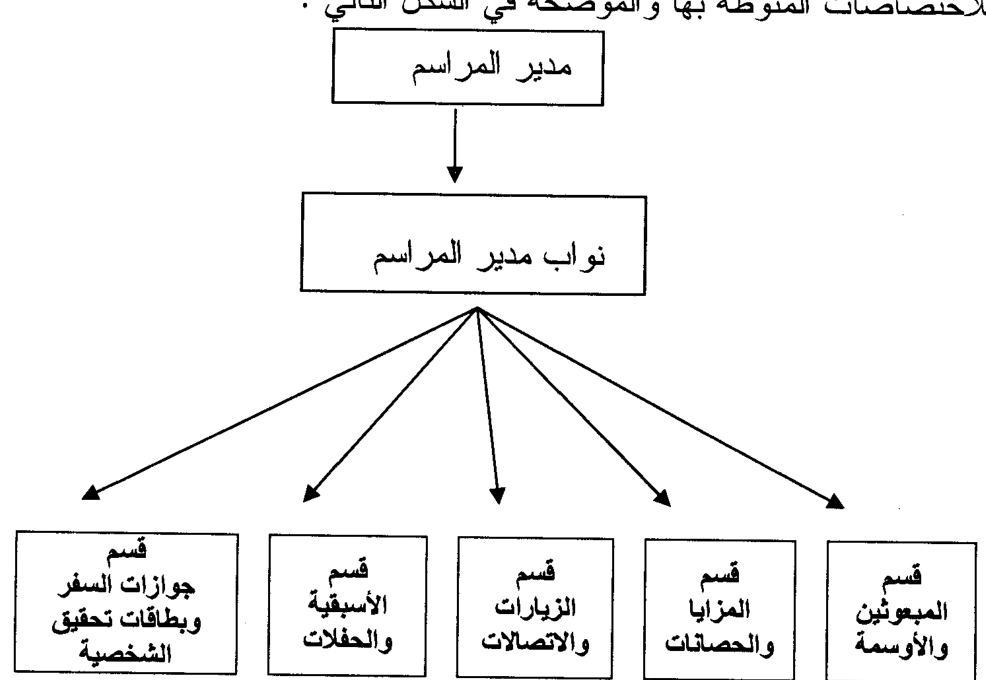
٢- يرسل رئيس الهيئة التشريعية ووزير الخارجية برقيات مستقلة للتعزية إلى كبير الأمناء أو أقرانهم في الدول الأخرى٠

٣- خلال مدة الحداد الرسمي المعلنة تلغى أو تؤجل جميع الحفلات الرسمية في الداخل وفي سفارات الوطن بالخارج وتنكس الأعلام في يوم الوفاة وفي يوم الدفن.

٤- تشارك وسائل الأعلام في مراعاة ظروف الحداد خاصة قنوات الأعلام الرسمية.

تنظيم وإدارة المراسم

تتولى إدارة المراسم بوزارة الخارجية الإشراف على الأنشطة الرسمية المختلفة وتنفيذ متطلباتها ويرأسها أحد السفراء بوزارة الخارجية وتنقسم إلى عدة أقسام وفقا للاختصاصات المنوطة بها والموضحة في الشكل التالي :



أولا : قسم المبعوثين والأوسمة :

يتولى القسم شئون البعثات التمثيلية الأجنبية وشئون الدبلوماسيين الأجانب والمصريين في النواحي التالية :

١- إقامة علاقات دبلوماسية.

٢- اعتماد السفراء الأجانب وترتيب أسبقياتهم.

٣- توديع السفراء الأجانب عند النقل.

٤- اعتماد القناصل العاميين والقناصل الأجانب.

٥- اعتماد القناصل الفخريين الأجانب.

٦- تعيين الملاحق العسكريين (بحري - جوي) ومساعديهم.

٧- إجراءات عند تعيين الدبلوماسيين الأجانب وانتهاء مهامهم.

٨- إجراءات تعيين السفراء المصريين بالخارج.

٩- إجراءات تعيين الملحقين العسكريين المصريين ومساعديهم.

١٠- إجراءات تعيين القناصل العاميين المصريين بالخارج.

١١- إجراءات تعيين القائمين بالأعمال المصريين الأصليين أو بالنيابة.

١٢- إعداد القائمة الدبلوماسية السنوية.

١٣- الأوسمة المصرية التي تمنح للأجانب.

١٤- الأوسمة المصرية التي تمنح للمصريين.

١٥- الأوسمة الممنوحة أثناء الزيارات الرسمية.

ثانيا : قسم المزايا والحصانات :

ويتولى قسم المزايا والحصانات بإدارة المراسم منح التسهيلات المقررة للبعثات الدبلوماسية والقنصلية الأجنبية وتنقسم إلى ثلاثة أقسام فرعية هى :

القسم الأول : الحصانات المقررة للبعثات وأعضائها.

القسم الثاني : الإعفاءات الجمركية .

القسم الثالث : السيارات ووسائل النقل المختلفة المستخدمة بمعرفة البعثات.

ثالثا : قسم الأسبقية والحفلات :

يعتمد قسم الحفلات في أساسه على قواعد البروتوكول والإتيكيت معا وتشتمل على مجموعة من القواعد هي :

١- الاحتفاظ بسجل بأسماء الشخصيات الهامة ومراعاة تطبيق نظام الأسبقية في المناسبات التي يتواجد بها عدد كبير من الشخصيات٠
٢- ترتيب استقبال وتوديع كبار الزوار الأجانب بالتنسيق مع الجهات المختصة٠
٣- ترتيب مراسم المؤتمرات وتوقيع المعاهدات والاتفاقيات٠
٤- مراسم الحفلات التي يتواجد بها أعضاء السلك الدبلوماسي الأجنبي٠
٥- ترتيب وإعداد المآدب والموائد في الحفلات التي تقيمها وزارة الخارجية أو الجهات الحكومية الأخرى إذا تطلب ذلك٠
٦- تنظيم رفع الأعلام٠
٧- ترتيب المراسم المتبعة عند وفاة أحد رؤساء أو أعضاء السلك الدبلوماسي وتحديد إجراءات الحداد وتقديم التعازي والتهاني٠
٨- تحديد قواعد المعاملات مع رجال السلك الدبلوماسي الأجنبي٠
٩- الاحتفاظ بسجل بأسماء الدول الأجنبية ورؤساء الحكومات ووزراء الخارجية٠
١٠-تحديد المراسم الخاصة بالملابس والزي٠

رابعا : قسم الزيارات والاتصالات :

يتولى هذا القسم الترتيب والتنسيق والإعداد للزيارة الرسمية وزيارات العمل والزيارات الخاصة ، كما يقوم بالتنسيق بين الجهاز الرئاسي والبعثات المصرية في الخارج والبعثات الأجنبية المعتمدة بالقاهرة ، كما يقوم بالإشراف على قاعة كبار الزوار وترتيب مقابلات السادة السفراء الأجانب المعتمدين لدى القاهرة وتأمين هذه الزيارات وتوفير الحراسة لها وكذلك تأمين الاتصالات ٠

خامسا : قسم الجوازات وتحقيق الشخصية :

يختص قسم وثائق السفر وتحقيق الشخصية بما يلي :

١- إصدار وتجديد جوازات السفر (الغير عادية)

٢- إصدار وتجديد بطاقات تحقيق الشخصية للعاملين الأجانب بالسفارات والهيئات والمنظمات الدولية الموجودة في جمهورية مصر العربيية .

٣- منح تأشيرات الإقامة والعودة للعاملين الأجانب بالسفارات والهيئات والمنظمات الدولية والموجودة بجمهورية مصر العربية .

تنظيم وإدارة المؤتمرات :

يحدد عدد الأعضاء المشاركين في كل وفد من الوفود المشتركة في المؤتمر حسب أهمية المؤتمر وموضوعه والنتائج التي ترغب كل دولة في تحقيقها وقد يوضع المؤتمر تحت رعاية رئيس الدولة المضيفة أو شخصية كبيرة من الدولة التي وجهت الدعوة إلى المؤتمر .

هذا ويتولى رئيس المؤتمر أو نائبه – في حالة غيابه – افتتاح جلسات المؤتمر وإدارتها وفضها حتى نهاية أعمال المؤتمر ، ويستعرض رئيس المؤتمر في أول جلسة جدول الأعمال الذي قد يتفق عليه أو يدخل عليه بعض التعديلات بشرط ألا تمس بجوهر موضوع المؤتمر وعندما تتم الموافقة عليه من رؤساء الوفود يصبح جدولا نهائيا .

بعد انتهاء أعمال المؤتمر بوقت قصير يصدر عن المؤتمر تقرير يتضمن نتائج وتوصيات المؤتمر التي تم إقرارها ، وتعتبر جميع قرارات المؤتمرات الدولية توصيات غير ملزمة لحكومات الدول المشاركة في أعمال المؤتمر إلا إذا كان هدف المؤتمر الوصول إلى نص معاهدة دولية أو قرار يلزم حكومات الدول المشاركة .

الفصل السادس

الحفلات الرسمية وأنواعها

١- أنواع الحفلات:

أ- حفل الاستقبال

ب- حفل الإفطار

ج - حفل الحديقة

د - حفل الغذاء

هـ - حفل الكوكتيل

و - حفل الشاي

ز - حفل العشاء

٢- بطاقات الدعوة.

٣- الملابس الرسمية وغير الرسمية في الحفلات.

٤- كيفية الانصراف بعد الحفل.

تمهيد

يعتمد العمل الدبلوماسي الناجح على علاقات اجتماعية قوية تـؤدي إلـى تسهيل مهمة الدبلوماسي من خلال توثيق العلاقات الاجتماعية وتعتبر الحفلات من أهم مظاهر النشاط الاجتماعي والذي يتمثل في عدة مظاهر من أهمها إقامة مأدبـة الغذاء والعشاء وحفلات الاستقبال بأشكالها ؛ حيث تعد أحد الوسائل الهامة للاتصال بالناس وإقامة العلاقات وتكوين الـصداقات ففـي المجـال الدبلوماسـي يعـرف الدبلوماسيون قيمة الحفلات والمآدب ويبادلونها ويحرصون علي حضورها .

وكما سبقت الإشارة أنه ينبغي على العاملين فـي المجـال الدبلوماسـي الاعتماد على قاعدة بيانات في شكل أرشيف يتضمن بيان شامل لجميع المناسـبات التي تتطلب إقامة حفلة أو مأدبة والتخطيط لإقامتها بداية مـن بطاقـات الـدعوة وأشكال الموائد وأعداد المدعوين ودرجاتهم وقـوائم الطعـام والميزانيـة الكليـة للحفلة وغيرها .

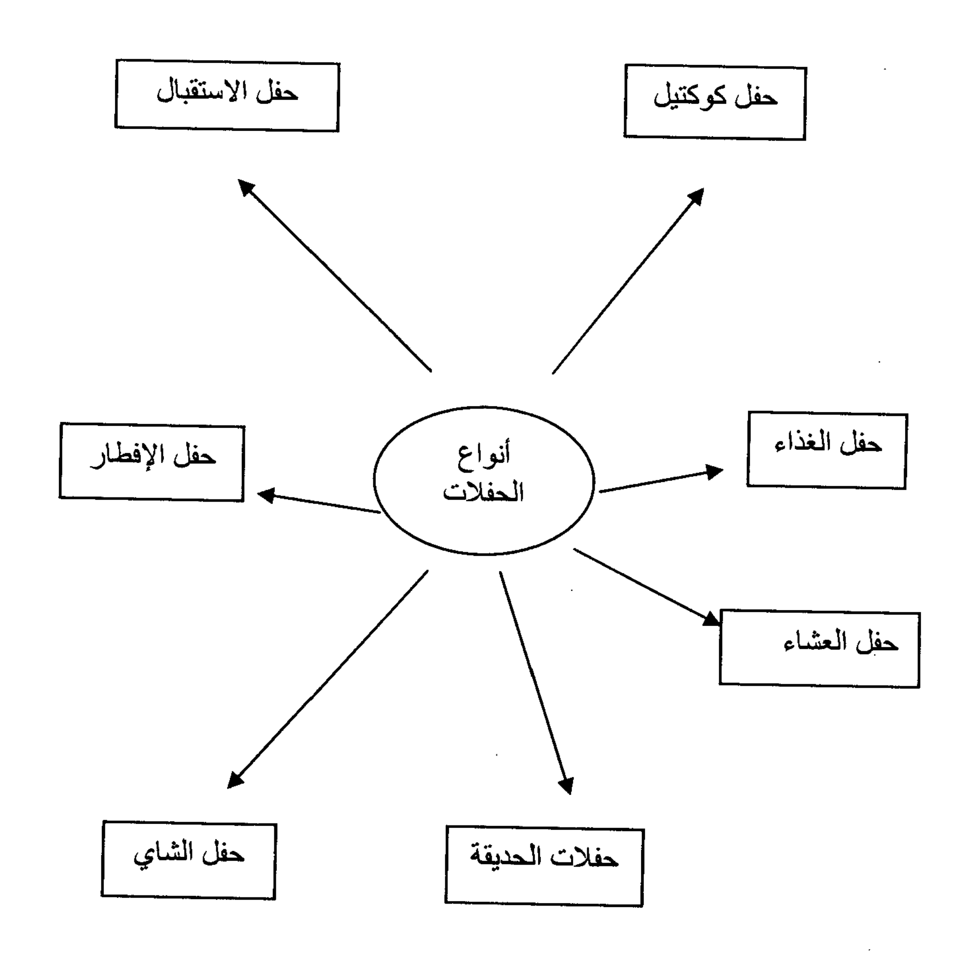
ويتم تصنيف المدعوين من خلال الرمز الكودي الخاص لتعريف كل فئـة من فئات المدعوين حتى تمكن من المساعدة عنـد توجيـه الـدعوة ومـن هـذه الرموز ما يلي :

- مسئول مهم بالدولة STO for state official
- نخبة رجال الأعمال المهمين IBF for important business figure
- شخصيات اجتماعية هامة SOC for social figures
- صحفيين " صحافة " PR for press
- موظفين ST for staff
- شخصيات عامة NPS for nonprofit sector

وفي الحفلات الكبرى يجب الحرص على مزج المدعوين بلطف وبحرص مع مراعاة نظام الأسبقية في الدرجات ونظام المراسم ، كما تفيد هذه القائمة فـي توجيه بطاقات الدعوة لهذه الشخصيات بترتيبها وألقابها ، وفي هذا الفصل سـوف

نتعرف على خطوات الإعداد للحفل ابتداء من إعداد قـوائم المـدعوين وتوجيـه بطاقات الدعوة وأشكالها وكيفية توجيهها وإعداد الموائد واختيـار قـوائم الطعـام وإدارة الحفل والخلط بين الضيوف والترحيب بهم والملابس المناسبة لها وانتهـاء بكيفية الانصراف بعد انتهاء الحفل ، وقبل الخوض في هذه النقاط الهامة يجب أن نتعرف على أهم أشكال وأنواع هذه الحفلات فيما يلي :

أنواع الحفلات : **type of party**



شكل يوضح أنواع الحفلات

١ - حفل الاستقبال reception party

تأخذ حفلات الاستقبال الشكل الرسمي فهي تقام لكبار الشخصيات الرسمية والتي تقام على نطاق واسع وتطلب العديد من الإجراءات التنظيمية والتي من أهمها :

أ) ترسل بطاقات الدعوة قبل الحفل بأسبوعين ويذكر فيها المناسبة.

ب) يتم إعداد بوفيه للمشروبات بأنواعها وبوفيه آخر للمأكولات بأنواعها .

ت) يتم تأمين مكان الحفل وتأمين المدعوين وتسهيل طرق الوصول إلى الحفل وتأمينها.

ث) يتم التنسيق بين الضيوف حسب درجاتهم الوظيفية ومكانتها الاجتماعية طبقا لنظام الأسبقية.

ج) يتم تحديد مجموعة من الأشخاص الذين يقومون بمساعدة الضيوف في الوصول إلى أماكنهم.

٢ - حفل الإفطار breakfast party

يتميز حفل الإفطار بالبساطة في كافة مكوناته فهو نوع من الحفلات التي تأخذ الصيغة الرسمية والغير رسمية والتي غالبا ما تكون غير رسمية والتي تتم في الصباح الباكر ولا تمتد للمساء.

ويتم فيها إعداد بوفيه به أطعمة خفيفة للإفطار تأخذ العديد من الأنواع البسيطة مع الشاي والقهوة وبعض المعجنات المالحة والمسكرة بالإضافة إلى بعض الحلويات البسيطة والعصائر وتتم الدعوة قبلها بمدة كافية تتراوح من أسبوع إلى أسبوعين ويفضل فيها تحديد موعد بداية الحفلة وموعد انتهائها.

٣ - حفلات الحديقة garden party

وهى أيضا من الحفلات الشائعة في الدول الأوربية والتي غالبا ما تبدأ في الصباح الباكر وتختلف عن حفلات الإفطار في أن مدتها تكون أطول حيث يمكن أن تمتد من الصباح وحتى بعد الظهر. لا يقدم فيها بوفيه كامل ولكن تقدم بها

أطعمة خفيفة وبعض من الشاي والقهوة والعجائن والمخبوزات المملحة والمسكرة والحلوى ويسمح فيها للضيوف بالمشي والحركة داخل الحديقة وغالبا ما تقتصر هذه الحفلات على النساء وقد تكون رسمية أو غير رسمية وفي الغالب تأخذ الطابع غير الرسمي وتتم الدعوة قبل الحفل بوقت ملائم.

٤- حفل (بوفيه) الغذاء buffet lunch

ويقتصر هذا النوع من الحفلات على أعداد صغيرة من المدعوين عادة ولا تقتصر الدعوات على البطاقات الورقية ولكن يجب أن تتم الدعوة من خلال الاتصال الشخصي أو التليفوني قبل الحفل بأسبوع أو عشرة أيام على الأقل.وقد يتم عمل بوفيه واحد كبير إذا كانت الأعداد صغيرة أو يتم عمل أكثر من مائدة صغيرة في حالة الأعداد الكبيرة حيث يتم تقديم العديد من الأطعمة الباردة والساخنة والتي يعاون الجرسونات الضيوف في غرفها أو إعطاء المزيد منها بالإضافة إلى عمل بوفيه آخر أقل حجما للحلوى والفاكهة بأشكالها.وبعد انتهاء الغذاء وعودة الضيوف إلى أماكنهم أو انصرافهم من غرفة الطعام إلى مكان الجلوس يتم توزيع الشاي والقهوة عليهم حسب رغبة كل منهم.

٥- حفل الكوكتيل cocktail party

تبدأ هذه الحفلات عادة بعد العصر وتنتهي قبل موعد العشاء والتي قد تكون رسمية أو غير رسمية ، وفيها قد يقام بوفيه للعشاء الخفيف أو بعض العصائر والمياه الغازية.

وترسل بطاقات الدعوة للمدعوين قبل موعد الحفلة بأسبوع على الأقل وغالبا ما يكتب على البطاقات موعد ابتدائها وانتهائها والغرض من إقامتها وإذا لم يحدد موعد انتهائها فإن الأمر يكون متروك للمدعوين بحسب رغبتهم كما قد يكتب على البطاقة نوع الملابس الواجب ارتداؤها أثناء الحفل.

وتعد حفلات الكوكتيل نوع وسط بين حفلات الاستقبال المنزلية البسيطة وبين حفلات الاستقبال الكبيرة ، قد تقام بعدها حفل موسيقي راقص.

٦- حفلات الشاي tea party

وهذا النوع من الحفلات شائع الانتشار في الدول الأوربية ، وغالبـا مـا تأخذ الطابع غير الرسمي حيث تدعو لها ربة المنزل قد يكون لصديقها أو أصدقائها في أحيان نادرة حيث أنها غالبا ما تقتصر على النساء.

ويتم الدعوة لها في وقت سابق غالبا قبلها بأسبوع أو أكثر ويقـدم فيهـا الشاي أو القهوة بشكل أساسي مع بعض العجائن المملحة (باتيهات ، باتون ساليه ، بيتزات ، بوريك ... وغيرها) وبعض الحلويات كما يمكن بها تقديم العـصائر وبعض المكسرات.

٧- حفل العشاء dinner party

وهذا الحفل مثل حفل الغذاء يعتمد على عدد محدود من المدعوين والذين تتم دعوتهم قبل الحفل بأسبوعين وقد تأخذ الطابع الرسمي أو غير الرسمي وفي حفلات العشاء الرسمية يتم ترتيب الضيوف بنظام الأسبقية ويجلس الداعي بعـد جلـوس جميع المدعوين.ويتم إعداد البوفيه بشكل يشبه بوفيه الغـذاء مـع زيـادة كميـة الحلويات والجاتوهات ، وعند الانتهاء من العشاء يذهب الرجال إلى الـصالون أو المكان الخاص بهم وتذهب النساء إلى المكان المخصص لهن أو قد يجتمعـا فـي مكان واحد.

بعد أن استعرضنا أنواع الحفلات المختلفة يجب أن يقوم الداعي بعد تحديـد نوع الحفلة بتحديد الغرض من الحفل سواء كان على شرف أو ذكرى سنوية ، أو مئوية، أو منح جائزة أو مناسبة اجتماعية وغيره ... ثم يتم تحديد اليوم والتاريخ الذي سيقام به الحفل داخل بطاقات الدعوة والتي سنتناولها بشيء من التفصيل فيما يلي :

ثانيا بطاقات الدعوة :

بعد اختيار نوع الحفل وإعداد قوائم المدعوين ووقت الحفل يـتم إعـداد بطاقات الدعوة حسب نوع الحفل حيث يتم طباعة بطاقات الـدعوة بـشكل أنيـق

ومناسب وتستخدم الأظرف الفاخرة كغلاف لبطاقة الدعوة والتي يجب ألا تكون صيغتها مبالغ في لهجتها الرسمية وأن تكون البيانات الواردة فيها واضحة خاصة فيما يتعلق بتحديد التاريخ والساعة والمكان وإرشادات الاعتذار التي غالبا ما تدون أسفل بطاقة الدعوة على اليسار كما قد يذكر بها نوع الملابس المناسبة الواجب ارتداؤها وموقف السيارات الخاص وغيرها ٠

وفي حالة طلب الرد يتعين أن يتحدد موعد للاعتذار خاصة في الحفلات والمآدب المحدودة العدد وعلى ذلك فيجب ألا يتعارض موعد الحفل مع مناسبات هامة قد تدفع العديد من المدعوين إلى الاعتذار عن الحضور٠

نماذج من بطاقات الدعوة:

وتعد بطاقات الدعوة أحد أهم وسائل التخاطب التي يعتبر إرسالها بمثابة زيارة شخصية وسواء كانت هذه الدعوة للغداء أو للإفطار أو العشاء أو حفل شاي أو غيرها ، تكون الدعوة في شكل رسالة مباشرة باسم المتكلم سواء كان رجلا أم سيدة وإذا كان الداعي والمدعو متزوجين فإن زوجة الداعي هي التي توجه الدعوة مباشرة لزوجة المدعو ، وفيما يلي نماذج للدعوة بعدة لغات هي :

يتشرف / ....

بدعوة السيد والسيدة / ....

لحضور حفل .... الذي سيقام الساعة ....

يوم ....الموافق ....

في (مكان الحفل) ....

الغرض من الحفل أو المناسبة ....

الرجاء الرد ت / ....

مع خالص حبي وتقديري

٢- نموذج للدعوة باللغة الإنجليزية

Dear Mrs. /

It would give us more pleasure if you and you r husband would dine with us on Sunday 4th April at 7 o'clock0

We hope very much that you may be able to com regretfully

Tel /.......

Your sincerely

٣- نموذج للدعوة باللغة الفرنسية

Titer nom et profession d hote ....

Prier ....(nom d inarte) de lui faire l honneur de venire (ienre et place de l invitation) .... le (jouret la date) .... a (heure) ....

R . S . V . L .

نماذج الرد على بطاقات الدعوة

١- نموذج الرد باللغة العربية

السيد والسيدة / ....

نعبر عن خالص شكرنا وتقديرنا للدعوة التي تلقيناها من سيادتكم لحضور حفل ....

والذي سيقام في الساعة ....يوم ....الموافق ....

ويشرفنا الحضور (يؤسفنا الاعتذار بسبب) ....

ونتقدم لكم بخالص شكرنا لدعوتنا

٢- نموذج للرد باللغة الإنجليزية

* نموذج للموافقة

Mr. &Mrs./ .... Accept with pleasure kind invitation of (title and name of host) to the (kind of) party on (day date) at (hour).

*** نموذج الرفض باللغة الإنجليزية**

Mr. &Mrs./ .... Regret that a previous engagement prevents their accepting the kind invitation of (the host) to (the party)on (day date).

٣- نموذج للرد باللغة الفرنسية (رفض)

Mr. et mm / .... Regretted que des engagements precedents leur empecheront d accepter l invitation cardiade etc.

وغالبا ما تطبع بطاقات الدعوة باللون الأبيض ويفضل أن تكون الكتابة بأكثر من لون وأن ترسل البطاقات في الموعد المحدد والمناسب لنوع الحفلة كما سبق ذكره وأن يكون الاعتذار أو القبول في موعد مناسب فور استلام الدعوة.

ثالثا : ملابس الحفلات

١- ملابس السيدات :

قد يحدد نوع الملابس المناسب للحفلة في بطاقة الدعوة خاصة في الدعوات الرسمية وقد لا تحدد وفيما يلي نذكر نماذج للملابس التي يمكن أن ترتديها السيدات في الحفلات المختلفة وهي :

أ) ملابس الصباح : إذا كان حفل إفطار أو حديقة أو غذاء يفضل لبس فستان بسيط أو تايور بسيط بلون هادئ واحد Ensąmple وفي الشتاء يتم لـبس البلاطي أو الفورير فوق التايور أو الفستان٠

ب) ملابس بعد الظهر : يفضل لبس الفساتين مع بعض المجوهرات البسيطة ولا يجوز فيها لبس الأحذية الذهبية أو الفضية أو اللامعة٠

ت) ملابس المساء : يفضل ارتداء فساتين السهرة الطويلة مع الأحذية ذات الكعب العالي الرفيع مع إمكانية لبس المعاطف أو الكابات أو الفراء في البلاد ذات الطقس البارد٠

٢- ملابس الرجال :

في جميع أنواع الحفلات يجب ارتداء بدلة كاملة غامقة اللون ويراعى التناسق بين لون الكرفتا والشراب والحذاء ، وهناك عدة أنواع للبدل التي قد يتم ارتداؤها في هذه الحفلات والتي قد تحدد في بطاقة الدعوة وهي :

- بدلة الفراك : وهي البدلة السوداء ذات الجاكت الطويل والصديري الأبيض والقميص الأبيض والكرفتا البيضاء والحذاء الأسود (يفضل الأجلسيه) والشراب الأسود ويفضل ارتداء هذه البدلة عند تقلد الأوسمة٠
- البدلة السموكنج : وهي البدلة السوداء ذات الجاكت العادي وعلى جانبي البنطلون شريط حرير أسود ورباط عنق أسود وحذاء وشراب أسود وقد يكون الجاكت بيضاء في فصل الصيف٠
- بدلة البنجور : بدلة سوداء ترتدي في المناسبات الصباحية الكبرى في بعض الدول وتتكون من جاكت طويل وصديري اسود وبنطلون مقلم وقميص أبيض ذو ياقة مطوية ورباط الرقبة الفاتح والشراب الأسود والحذاء الأسود ٠

وفي معظم الحفلات التي تقام في الوقت الحاضر يكتفي ببدلة داكنة اللون عادية وقميص أبيض وحذاء أسود وشراب داكن وذلك إذا لم يحدد في بطاقة الدعوة ما يتم ارتداؤه أو نوع البدلة المطلوب ارتداؤها ولونها٠

ولا يجوز في جميع الأحوال ارتداء البلوفر أو التشيرت مع البنطلون تحت الجاكيت ، كما لا يجوز ارتداء الألوان الفاتحة الفاقعة أو اللامعة ، كما يحظر على النساء ارتداء البلوفر أو الجيب أو البنطلون والتشيرت أو أي ملابس الكجوال بأي حال من الأحوال.

وفي حالة تكريم الأطفال بشكل رسمي يجب ارتداء الذكور البدلة البسيطة السوداء والقميص الأبيض والببيون الأحمر أو النبيتي وعلى البنات ارتداء الفساتين البسيطة ذات الألوان الهادئة وتسريحات الشعر البسيطة.

رابعا : **كيفية الانصراف بعد الحفل**

عند الرغبة في الانصراف تعطي السيدة إشارة الانصراف لزوجها ويكون ذلك بطريقة رقيقة غير ملحوظة ويفضل الانصراف قبل موعد انتهاء الحفل بربع ساعة.

وعند الانصراف يقوم كل ضيف وضيفة بالسلام على الداعي وزوجته وتوجيه الشكر لهما في سرعة واختصار ويفضل التعبير عن هذا الشكر في اليوم التالي بإرسال رسالة قصيرة أو بعض الزهور.

وعند الانصراف يجب أن ينصرف ضيف الشرف أولا يليه انصراف الضيف الأكبر مكانا يتبعه تدريجيا باقي المدعوين كما يرجى عدم الإطالة في الحديث عند الانصراف مع أصحاب الدعوة.



الفصل السابع

بروتوكول الاجتماعات والمؤتمرات

١- بروتوكولات المؤتمرات

* تمهيد
* أنواع المؤتمرات
* أهداف المؤتمر
* الوفود المشاركة في المؤتمر
* تكوين المؤتمر
* وسائل العمل في المؤتمر
* مراحل المؤتمر
* قواعد عامة لإنجاح المؤتمر

٢- الاجتماع

* الهدف من الاجتماعات
* دور رئيس الاجتماع
* مراحل الاجتماع
* قواعد إنجاح الاجتماع

بروتوكولات المؤتمرات

تمهيد :

تعد الاجتماعات والمؤتمرات أحد أهم وسائل الاتصال التي يستعين بها القادة والمسئولين لمعالجة قضايا أو مشكلات محيلة أو دولية أو عرض فكرة ما وبذل الجهد للحصول على تأييد جماعي عليها أو لتبادل المعلومات وإصدار القرارات والتوصيات .

وعادة ما يسبق انعقاد المؤتمر كتمهيد له عقد اجتماع أو أكثر لبحث موضوع المؤتمر من كافة جوانبه خاصة في المؤتمرات الدولية التي تضم عدد كبير من الوفود المشاركة سواء كان المؤتمر سياسي أو اقتصادي أو علمي أو فني أو أدبي .

ومن هنا فلابد أن تحدد إدارة المراسم مجموعة من النقاط الهامة قبل الشروع في إعداد خطة المؤتمر وهذا النقاط هي :

١- تحديد نوع المؤتمر .

٢- تحديد الهدف من المؤتمر .

٣- الوفود المشاركة في المؤتمر .

٤- تكوين المؤتمر .

٥- وسائل العمل في المؤتمر .

٦- مراحل المؤتمر .

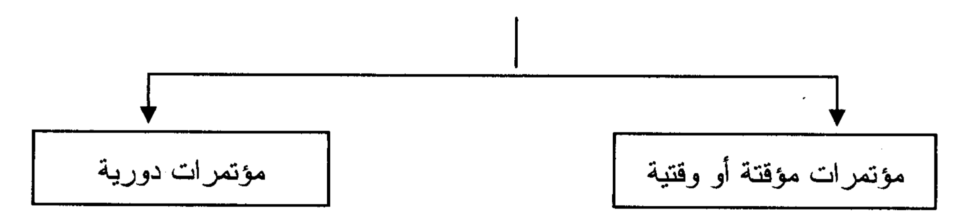
٧- قواعد عامة .

ونتناول هذه النقاط بشيء من التفصيل فيما يلي :

أولا : تحديد نوع المؤتمر

تتعدد وتتنوع أنواع المؤتمرات وتنقسم إلى عدة تصنيفات وأنواع من أهمها :

١- تصنيف المؤتمرات من حيث المدة:



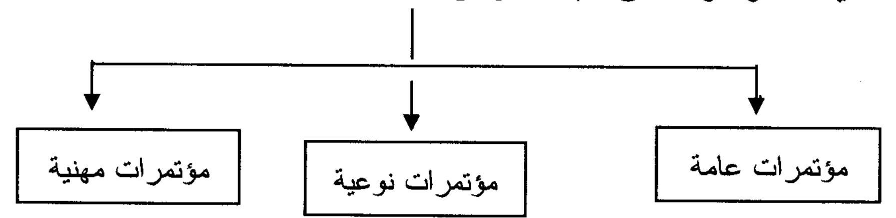
أ) مؤتمرات مؤقتة :

وهي المؤتمرات التي ليس لها صفة الانتظام في أوقات انعقادها وليس لها هيئة دائمة تنظم انعقادها بشكل دوري منتظم٠

ب) مؤتمرات دورية :

وهي المؤتمرات التي تعقد بصفة دورية منتظمة بحيث تعقد على فترات محددة غالبا كما أن لها هيئة دائمة مسئولة عن الإعداد لها وتنظيمها في المواعيد الدورية المحددة لانعقادها٠

2- تصنيف المؤتمرات من حيث الغرض :



أ) مؤتمرات عامة :

وهي المؤتمرات التي تتناول مختلف جوانب الحياة (سياسية واقتصادية واجتماعية وأدبية وفنية ٠٠٠٠ إلخ) والتي تهم الجماهير٠

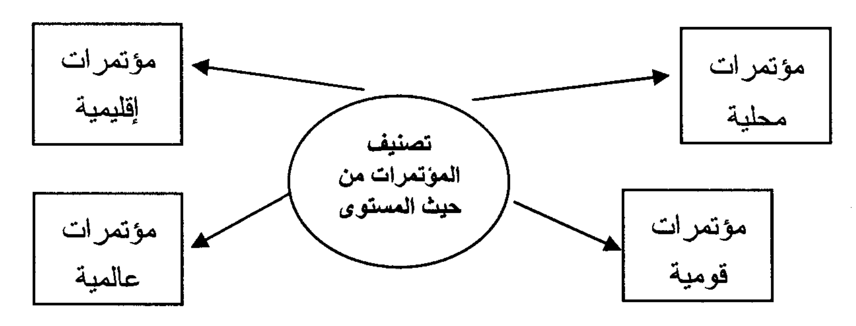
ب) مؤتمرات نوعية:

وهي تلك المؤتمرات التي يغلب علي نشاطها صيغة معينة ويختص بممارستها مجال معين كالمؤتمرات التي تعقد في مجال رعاية الأحداث ، وأطفال الشوارع ، والمؤتمرات النفسية ، والتربوية وغيرها

ج) مؤتمرات مهنية :

وهي المؤتمرات التي يعقدها المشتغلون بمهنة معينة كالهندسة والطب والخدمة الاجتماعية والعلوم والآداب وغيرها٠

٣- تصنيف المؤتمرات من حيث المستوى :



١- مؤتمرات محلية :

وهي المؤتمرات التي يتم عقدها على المستوى المحلي٠

٢- مؤتمرات قومية :

وهي تلك المؤتمرات التي تعقد على مستوى الدولة ٠

٣- مؤتمرات إقليمية :

وهي تلك المؤتمرات التي تعقد على مستوى إقليم معين يشمل عدد من الدول٠

٤- مؤتمرات عالمية :

وهي تلك المؤتمرات التي تعقد على المستوى العالمي أو التي يشترك فيها عدد معين من دول العالم ٠

ثانيا : تحديد الهدف من المؤتمر

عادة ما يهدف أي مؤتمر إلى تحقيق أهداف متعددة وتتحدد هذه الأهداف بناء على الغرض الأساسي من عقد المؤتمر وتتلخص هذه الأهداف فيما يلي :

١- خلق اهتمام عالمي – محلي – إقليمي بموضوع أو قضية معينة٠

٢- إقناع المسئولين أو القادة بفكرة أو قضية أو دعوة ما ٠

٣- دراسة أثر التغيرات التي يمر بها المجتمع نتيجة لقرار أو قانون ما أو ظاهرة.

٤- الدعوة إلى فكرة أو رأي أو مهنة تساهم بشكل أو بآخر في تنمية المجتمع وتقوية اقتصاده.

٥- خلق روح من التعاون والألفة بين المهتمين بقضية معينة محليا أو عالميا.

٦- العمل على توفير الجو المناسب للتبادل الفكري بين القيادات الشعبية.

٧- تشجيع النقابات المهنية المختلفة على التوصل إلى اتفاق على عناصر مشتركة تمثل قواعد يتم الالتزام بها خلال ممارستهم لمهنتهم.

٨- السعي إلى تنسيق الجهود وخلق روح من التعاون بين المهتمين بقضية معينة داخل المجتمع أو بينهم وبين غيرهم من المهتمين بنفس القضية في مجتمعات أخرى.

ثالثا : الوفود المشاركة في المؤتمر

جرى العرف الدولي أن تتكون المؤتمرات أو الاجتماعات الدولية الكبرى من أعداد من الوفود المشاركة من العديد من الدول حيث يكون لكل وفد رئيس له حق التحدث باسم دولته وباسم أعضاء الوفد المصاحب له ويمكن أن يختار وفد الدولة المضيفة من بين رؤساء الوفود شخصا ليكون عميد السن للمؤتمر وهو أكبر أعضاء الوفود سنا ، ويتوقف عدد الوفود المشاركة وعدد أعضاء الوفد الواحد منها على قدر النتائج التي ترغب كل دولة في تحقيقها.

رابعا : تكوين المؤتمر

يتكون المؤتمر من جمعية عمومية تضم جميع أعضاء المؤتمر الذين تنطبق عليهم شروط عضوية المؤتمر ، ينبثق عن هذه الجمعية ما يلي:

أ) أمانة المؤتمر : وتنتخب من بين أعضاء الجمعية العمومية ثم تنتخب أو تختار من بين أعضائها رئيسا ونائبا وسكرتيرا أو أكثر وأمينا للصندوق ومقرري اللجان.

ب) اللجان : وتتشكل من بين أعضاء الجمعية العمومية ويتم تشكيلها بنـــاء علـــى رغبة كل عضو للانضمام إلى اللجنة التـــي يختارهـــا أو بتـــوزيعهم طبقـــا لاختصاصاتهم وخبراتهم على أن يكون هناك مقرر لكل لجنة يعمـــل كحلقـــة وصل بين أعضاء اللجنة وأمانة المؤتمر .

خامسا : وسائل العمل في المؤتمر

تتعدد وتتنوع الوسائل التي تستخدمها المؤتمرات لإنجاز أعمالهـــا وتعمـــل إدارة المراسم بالمؤتمر على اختيار الأساليب التي تتناسب وأعماله ويمكن تحديـــد أهم الأساليب فيما يلي :

١- البحوث :

حيث يقوم المتخصصون بتقديم بحوث في الموضوعات المراد بحثها فـــي المؤتمر ، وعادة ما يتم تقديم هذه البحوث في الاجتماعات العامة للمؤتمر أو قـــد تقدم في اللجان المختصة .

٢- الاجتماعات :

وتعد أحد أهم الوسائل المستخدمة في المؤتمرات والتي عن طريقها يمارس المؤتمر نشاطاته ولذلك تعقد عديد من الاجتماعات الخاصة والعامة داخل المؤتمر وسيتم تناولها بالتفصيل فيما يلي :

٣- المناقشات :

والتي تتم على كافة الأصعدة ابتداء من اللجان وحتى قـــادة الوفـــود فـــي المؤتمر حيث يتم مناقشة الموضوعات الأساسية والفرعية داخل المؤتمر .

٤- المطبوعات والعروض التوضيحية:

حيث يتم استخدام المطبوعات وغيرها من الوسائل الـــسمعية والبـــصرية الحديثة في عرض وتوضيح موضوع المؤتمر أو أحد الجوانب الهامة به .

٥- التقارير التسجيلية (الأفلام التسجيلية)

ويتم الاستعانة بها عند الحاجة حيث يتم عمل تقارير خارجية جيـــدة مـــن

موقع الأحداث أو أفلام تسجيلية من الطبيعة لرصد ظاهرة أو مشكلة طبيعية أو بيئية.

سادسا : مراحل المؤتمر

يحتاج المؤتمر إلى إعداد جيد قبل انعقاده وتنفيذ دقيق لخططه في مرحلة انعقاد المؤتمر ثم متابعة وتقويم جيد لما تم أثناء المؤتمر ونتناول فيما يلي هذه المراحل بالتفصيل :

١- مرحلة الإعداد للمؤتمر :

وهي المرحلة التي تسبق موعد انعقاد المؤتمر بوقت كافي ويتم فيها تحديد الهدف من المؤتمر والموضوعات والقضايا والأفكار التي يتم طرحها في المؤتمر والأشخاص الذين سيقومون بإعدادها واختيار الوفود المشاركة وتحديد شروط العضوية ودليل عمل اللجان ونظام الجلسات والإعلان عن المؤتمر وتجهيز الوسائل التي سيتم الاستعانة بها من مطبوعات وأفلام تسجيلية ، تحديد موعد انعقاد المؤتمر ومكانه ووسائل وسبل الراحة والإقامة وتأمين الوفود ، إعداد البطاقات التي سيتم توجيهها إلى أعضاء المؤتمر وتقديمها في الوقت المناسب قبل المؤتمر بوقت كافي ووضع خطة واضحة تشمل طبيعة المؤتمر ، من الذين سيحضرون ، وعددهم ، طبيعة التنظيم الذي ستقوم به إدارة المراسم ، طريقة عرض الموضوعات ، نبذة عن المؤتمر السابق ، الأسئلة التي سيتم طرحها ، عرض خطة المؤتمر على الأعضاء ، الأجهزة والعوامل المساعدة ، إعداد المسرح والقاعة ، إعداد مذكرة إعداد ميزانية لكل شيء في المؤتمر ، تحديد الدور الذي سيقوم به رئيس المؤتمر من حيث الشكل والمضمون ، تحديد طرق ووسائل الاتصال بجميع أعضاء المؤتمر.

٢- مرحلة انعقاد المؤتمر :

يبدأ المؤتمر دائما بالافتتاح والذي غالبا ما يكون في شكل اجتماع عام يبدأ بكلمة الافتتاح والتي قد يلقيها أحد كبار المسئولين أو كبار قادة المجتمع أو كبير

المتخصصين في موضوع المؤتمر ، يلي هذا الاجتماع العام اجتماع آخر لإلقاء البحوث والدراسات في موضوع المؤتمر ، ثم تقوم اللجان المختلفة بعقد اجتماعات خاصة بهم حيث تناقش موضوعات في مجال اختصاصها وتخرج من هذه الاجتماعات بتوصيات أو مقترحات تتعلق بالموضوع أو الموضوعات التي تمت مناقشتها وتسلم كل لجنة توصياتها ومقترحاتها للجنة التنسيق وصياغة القرارات حيث توضع التوصيات والمقترحات سواء كانت عامة أو خاصة تمهيدا لعرضها على المؤتمرين لإقرارها أو إدخال تعديلات عليها ، ثم يتم اختتام أعمال المؤتمر في اليوم الأخير لانعقاده بقرارات وتوصيات أو إضافة أو حذف لبعض القرارات التي سبق قرارها وبعد الانتهاء من وضع القرارات النهائية تلقى كلمة الختام في اجتماع عام ثم ينتهي المؤتمر وقد تقام مأدبة غذاء لتوديع الضيوف المشاركين في المؤتمر .

٣- مرحلة المتابعة والتقويم :

ويتم في هذه المرحلة إعداد تقارير للمتابعة والتي تعد أحد أهم وسائل الاتصال بالمؤتمر ومن ثم فإن وضع خطة منظمة للتقارير عن جلسات الاجتماعات المختلفة بما يتيح تسجيل القرارات التي يتم اتخاذها والأفكار الرئيسية التي يتم تناولها ، وكذلك التوجيه الشامل للجان في المستقبل بالنسبة لأحداث مشابهة ، من المهم تحديد نوع التقرير سواء كان (تقرير شفهي أو مذكرات مختزلة أو مذكرات مسجلة أو موجز لرئيس المؤتمر وغيرها) ومن الذي يقوم به سواء كان (جهاز تسجيل أو عضو بالجماعة أو الرئيس أو الأعضاء المعينون لكتابة التقارير) وفي أي نوع من الجلسات سيتم تقديمه سواء كانت (جلسة كاملة أو جلسة عامة أو مناقشة) ويجب أن يتم الاهتمام بطباعة هذه التقارير وإرسالها لجميع أعضاء المؤتمر .

ويجب أن تتولى إدارة المراسم في المؤتمر أو الهيئة المشرفة عليه أو اللجنة المنبثقة عنها تبليغ التوصيات والمقترحات والقرارات للهيئات المعنية ثم متابعتها للعمل على وضعها موضع التنفيذ الفعلي وتحقيق الاستفادة المرجوة منها .

القواعد العامة لبروتوكولات المؤتمرات :

١- التمسك بشروط المناقشة العادلة الخصبة أثناء المؤتمر حيث يساعد ذلك على طرح الأفكار الجديدة المبتكرة من جميع الأطراف لأن إعطاء كل طرف فرصة متساوية للحوار شرط وقاعدة من قواعد المناقشة الفعالة .

٢- يجلس بجوار رئيس المؤتمر اكبر أعضاء الوفود سنا (عميد المؤتمر) والذي يقوم بإلقاء كلمة الشكر نيابة عن جميع الوفود.

٣- يجلس رؤساء الوفود الذين يتم اختيارهم بالانتخاب على المنصة بجوار رئيس المؤتمر وعميده طبقا لنظام الأسبقية.

٤- يفضل أن تكون جميع جلسات المؤتمر علنية إلا إذا قرر المؤتمر بعد موافقة أعضاءه على عقد جلسة سرية تضم رؤساء الوفود وتسمى اجتماع مغلق.

٥- يتم التصويت على المقترحات والقرارات سواء بالقبول أو بالرفض برفع الأيدي ويتولى رئيس المؤتمر عملية عد الأصوات وإعلان النتيجة.

٦- حماية حقوق الأقلية وأن تحظى باستماع منصف ولا يعني ذلك أن يتم الاستماع لها وحدها إلى ما لا نهاية فينبغي أن يحظى الجميع بالاستماع إليها هي أيضا .

٧- الحرص على إتمام المناقشة في إطار العلاقات الإنسانية والإقناع العقلي.

٨- اتباع قواعد الذوق في التصرف خاصة بالنسبة إلى رئيس المنظمة أو المؤتمر فهو القائد والقدوة فإذا أراد أن يدخل في مناقشة يستعرض فيها وجهة نظره فيجب أن يتنحى جانبا عن كرسي الرياسة لينهي محادثته وعرض وجهة نظره ثم يعود.

٩- بعد انتهاء أعمال المؤتمر يصدر عن المؤتمر تقرير يتضمن نتائج وتوصيات المؤتمر التي تم إقرارها.

بروتوكول الاجتماع

يعتبر الاجتماع مشاركة لأكبر عدد ممكن من الذين يمارسون أنشطة تنظم المجتمع والمهتمين به في لقاء لتحقيق غرض أو أكثر من أغراض تنظيم المجتمع وتحقيق الرفاهية والتقدم له ، وقد يعقد الاجتماع بمقر الجهاز أو خارجه وهو يهدف إلى مناقشة بعض الأمور التي تتعلق بممارسة الأنشطة المختلفة والوصول إلى قرارات واجبة التنفيذ ويجب متابعتها .

الهدف من الاجتماع:

تهدف الاجتماعات إلى مناقشة الأمور التي تتعلق بممارسة كافة الأنشطة التي تساعد على تنظيم المجتمع والتوصل على قرارات ملزمة في هذا الشأن فتعقد الاجتماعات بهدف التوصل إلى قرارات تتعلق بوضع خطة للعمل أو رسم للبرنامج المطلوب تنفيذه أو التنسيق بين جهود الهيئات والمؤسسات والجمعيات الموجودة في المجتمع .

دور رئيس الاجتماع :

أن يكون متعرفا على جدول الأعمال ودارسا لكل بنوده بالتفصيل ، أن يحدد المطلوب في كل موضوع ، أن يخلق في الاجتماع شعورا بالألفة والبهجة والتعاون، وأن يقرب وجهات النظر ، أن يعرف كيف ومتى يضع رأيه أمام المجلس وأن يؤجل رأيه الخاص حتى يفحص المجلس الموضوع ولا يفرض رأيه على المجلس ، أن يشرك أغلب الأعضاء أو كافة الأعضاء في المناقشات وأن يحسم أي نزاع ينشأ بين المشاركين في الاجتماع ، وأن ينهي الجلسة بطريقة رسمية ويعلن ذلك للحاضرين بمجرد الانتهاء من جدول الأعمال .

مراحل الاجتماع :

يمر الاجتماع بثلاث مراحل أساسية هي :

١- مرحلة الإعداد للاجتماع.

٢- مرحلة أثناء الاجتماع.

٣- مرحلة ما بعد الاجتماع٠

١- مرحلة الإعداد للاجتماع :

وفيها يتم إعداد جدول أعمال الاجتماع بالتفصيل وأن يتم توجيه الدعوة إلـى المدعوين للاجتماع موضحا به مكان وموعد الاجتماع ، وإعداد التقارير اللازمـة للعرض على المجتمعين إذا تتطلب الأمر ذلك ، إعداد سجل لتوقيع مـن يحـضر الاجتماع ، إعداد وسائل ومطبوعات الاجتماع والتأكد من إعداد وتجهيـز مكـان الاجتماع وإعداد بطاقات الدعوة وتوجيهها للضيوف٠

٢- مرحلة أثناء المجتمع :

يتم افتتاح الاجتماع في الموعد المحدد له ، وأن يـتم طـرح الموضـوعات المختلفة للمناقشة وإعطاء فرصة لكل عضو من الأعضاء للتعبير عن رأيه وتشجيع الأعضاء غير المشاركين وحثهم على الممارسة والحد من خروج الأعضاء عـن موضوعات المناقشة ، وتلخيص وبلورة ما دار في الاجتماع كما ينبغي تسجيل ما دار في الاجتماع وتتوقف طريقة التسجيل على الهدف منها وفي النهاية يجـب أن ينتهي الاجتماع في الموعد المحدد لنهايته٠

٣- مرحلة ما بعد الاجتماع :

بعد انتهاء الاجتماع ينبغي أن يرسل محضر الاجتماع لجميع الأعضاء سـواء منهم الذين حضروا الاجتماع أو الذين تغيبوا عنه ، كما يجب متابعة ما تم اتخـاذه من قرارات في الاجتماع حتى يتم تنفيذها بكل دقة لتحقيق الأهداف المرجوة منها٠

قواعد إنجاح الاجتماع :

١- التخطيط الجيد للاجتماع بحيث يشمل كافة التفاصيل وأن يرفق به مذكرات تفسيرية عن بعض الموضوعات التي قد يصعب على المجتمعين فهمها٠

٢- أن تشمل الخطة نقاط مفتوحة لإمكان إضافة موضـوعات هامـة وقيمـة وجديدة ومبتكرة٠

٣- تهيئة وإعداد مكان الاجتماع بشكل يساعد على الخلق والابتكار٠

٤- إتاحة فرص متكافئة للحوار لكافة الأعضاء المشاركين في الاجتماع.

٥- أن يتم توزيع الوقت على الموضوعات التي سيتم تناولها في الاجتماع بما يتكافأ وأهمية كل موضوع.

٦- أن تكون أهداف الاجتماع واضحة ومحددة ومعلنة ومدروسة بطريقة علمية وأن تكون قابلة للتطبيق.

٧- أن يقوم الأعضاء بإعداد أنفسهم جيدا لموضوع الاجتماع حتى يثمر عن نتائج إيجابية.

٨- أن يركز الاجتماع على البنود الواردة في جدول الأعمال طبقا لتسلسلها بما يحقق المنطقية في عرضها.

٩- أن يتوصل الاجتماع إلى توصيات قابلة للتنفيذ.

١٠- أن تنشر وقائع الاجتماع في وسائل الإعلام.

١١- أن تنشر بحوث المؤتمر في كتيب يوزع على المشاركين.

الفصل الثامن

بروتوكول البعثات الدبلوماسية

١- التمثيل الدبلوماسي.

٢- درجات المبعوثين الدبلوماسيين.

٣- مراسم اعتماد السفراء الجدد.

٤- التمثيل القنصلي.

٥- المزايا والحصانات الدبلوماسية.

٦- طرق وأساليب معالجة حالات إساءة استخدام المزايا والحصانات.

٧- عقوبة إساءة استخدام المزايا والحصانات.

أولا : التمثيل الدبلوماسي

تمثل العلاقات الدبلوماسية الناجحة واحدة من أهم مظاهر السيادة والاستقلال في الميدان الدولي ، حيث تعمد الدول إلى تبادل التمثيل الدبلوماسي مع الدول التي لها مصالح مشتركة معها ، حيث يتم الاتفاق على مستوى التمثيل سواء كان على مستوى السفراء أو على مستوى القائم بالأعمال الأصلي.

قواعد تبادل السفراء :

بعد الموافقة على التمثيل الدبلوماسي بين البلدين تعين وزارة الخارجية دبلوماسيا يسافر إلى البلد الآخر ومعه خطاب موجه من وزير الخارجية الى نظيره ، وتعرض كل من الدولتين اسم السفير الذي ترشحه في البلد الآخر مع سيرة ذاتية للمرشح تتضمن عادة ما يلي :

١- الحالة الاجتماعية

٢- تاريخ الميلاد

٣-دراسته واللغات التي يجيدها .

٤- الوظائف التي تقلدها .

وقد جرى العرف على ألا يذاع اسم السفير المرشح إلا بعد موافقة الدولة المستقبلة، ويتم ذلك عادة عن طريق سفارة الدولة الموفدة في البلد المرشح بها السفير الجديد .

قواعد تبادل السفراء في جمهورية مصر العربية :

١- السفراء

بعد صدور قرار جمهوري بتعيين ممثل جديد رئيسا لبعثة دبلوماسية متضمنا الدولة التي سيتعين فيها والدرجة التي سيعين عليها ، وإبلاغه إلى وزارة الخارجية تقوم إدارة المراسم بطلب موافقة الدولة التي سيعتمد لديها الممثل المصري الجديد ، وبعد الموافقة تقوم إدارة المراسم باستصدار أوراق اعتماد الممثل الجديد وتكون أوراق الاستدعاء في شكل وثيقة موجهة من رئيس الجمهورية إلى رئيس الدولة المعتمد لديها وتوقع أوراق الاعتماد أو الاستدعاء من الرئيس ووزير الخارجية

وأمين عام رئاسة الجمهورية٠

٢- القناصل العوام :

لا يطلب لهم أوراق اعتماد ولكن يطلب لهم براءات قنصلية تسمى براءة التعيين وتتضمن البراءة القنصلية بيان بالجهات التي تدخل في نطاق البعثة القنصلية ، وتصدر وزارة خارجية الدولة المضيفة براءة التعيين والتي بموجبها ترخص الدولة المضيفة للقنصل العام ممارسة عمله وتعترف له بالولاية على رعايا دولته٠

٣- القائمون بالأعمال:

ويلون القناصل العوام في المرتبة ويستصدر لهم خطاب موجه من السيد وزير الخارجية إلى وزير خارجية الدولة المستقبلة٠

ثانيا : درجات المبعوثين الدبلوماسيين والسلك الدبلوماسي :

حددت اتفاقية فينا للعلاقات الدبلوماسية لسنة ١٩٦١م رؤساء البعثات الدبلوماسية كالآتي :

١- السفراء : AMBASSADOR

ويمنح الممثل الدبلوماسي من الدرجة الأولى لقب سفير فوق العادة ومفوض وهو الشخص الذي يختاره رئيس الدولة ويوفده ممثلا له لدى رئيس دولة أخرى ؛ ليقوم بما يعهد إليه به من أعمال ويمثل شخص رئيسه بما يحمله من أوراق اعتماد٠

٢- المندوبون والوزراء الموفدون : ENVOYS-ENVOYES

ويحمل الممثل الدبلوماسي الذي يحصل على هذه الدرجة لقب وزير مفوض ومندوب فوق العادة أو لقب سفير٠

٣- القائمون بالأعمال : CHARGE DAFFAIRES

القائمون بالأعمال يعتمدون لدى وزير الخارجية بموجب كتاب صادر من وزير خارجيتهم ٠

٤- **القائمون بالأعمال بالنيابة : CHARGE DAFFAIRES ADINTERIM**

وهم الذين يقومون بأعمال رئيس البعثة في حالة غيابه بصورة مؤقتة (إجازة – نقل – وفاة) ويتولى في الحالات السابقة أقدم الدبلوماسيين من موظفي وزارة الخارجية تصريف أعمال البعثة الدبلوماسية.

٥- **السلك الدبلوماسي : THE DIPLOMATIC BODY**

ويكون السلك الدبلوماسي في دولة ما من مجموع موظفي البعثات الدبلوماسية في هذه الدولة.

٦- **عميد السلك الدبلوماسي : DEAN-DOYEN**

هو أقدم الممثلين الدبلوماسيين (السفراء) ، وعميد السلك أعماله مراسيمية ويقوم بالدفاع عن مزايا وحصانات أعضاء البعثة الدبلوماسية إذا مست ولا يسمح له أن يكتب أو يتكلم نيابة عن زملائه إلا بعد استشارتهم وموافقتهم وعليه أن يحتفظ لديه بالسجلات التي تخص السلك كمجموعة ويضم محاضر الاجتماعات.

٧- **أقسام رعاية المصالح :**

والتي تعمل في حالة انقطاع العلاقات الدبلوماسية بين دولتين حيث تتفق الدول التي ستقطع علاقتها الدبلوماسية على أن تختار كل دولة دولة أخرى لترعى مصالح مواطنيها في هذه الدولة ، وتعمل بعثتها من خلال تلك الدولة التي تم اختيارها لرعاية مصالحها.

ثالثا : مراسم اعتماد السفراء الجدد :

عند وصول السفير الجديد إلى القاهرة يستقبله بالمطار مدير المراسم وأعضاء سفارته ، وفي حالة وصوله عن طريق البحر يكلف مكتب المحافظ باستقباله ، وبعد وصوله إلى العاصمة يقوم نائب مدير المراسم بزيارة السفير في مقر بعثته في اليوم التالي للوصول ، وبعدها تطلب إدارة المراسم تحديد موعد ليستقبل فيه مدير المراسم السفير الجديد في زيارة مجاملة ، وبعدها يتم تحديد

موعد ليستقبله وزير الخارجية السفير الجديد ويقدم له أوزاق اعتماده ثم يتم تحديد موعد للسفير الجديد للمثول أمـــام رئـــيس الجمهوريـــة لتقـــديم أوراق الاعتمـــاد والاستدعاء٠

رابعا : التمثيل القنصلي :

تهتم الدول بإيفاد ممثلين قنصليين لها لدى الدول المختلفة بهـــدف رعايـــة مواطنيها الذين قد يعملون بالدول الأجنبية أو الذين يمرون ويتعاملون مع تلك الدول من جهة أخرى ، ويتم التبادل القنـــصلي علـــى مـــستوى القنـــصليات العامـــة أو القنصليات الفخرية وتنقسم البعثات القنصلية إلى قنصليات عامة على رأسها قنصل عام أو قنصلية يرأسها قنصل أو قسم قنصلي ملحق أو قنصلية فخريـــة، وتتكـــون البعثات القنصلية مما يلي :

١- القنصل العامل general consul

٢- القنصل consul

٣- نائب القنصل vice-consul

٤- الوكيل القنصلي consular agent

٥- القنصل الفخري consul honoraria

ويتم اعتماد القنصل لدى محافظ أو حاكم الإقليم أو المدينة (طبقا لنظـــام الدولة المضيفة) التي يعملون بها ، وتصدر لهم براءة تسمى براءة القيد ويمارس القناصل العوام والقناصل أعمالهم ضمن دائرة اختصاصهم والمعينة فـــي بـــراءة التعيين٠

خامسا : المزايا والحصانات الدبلوماسية :

تمثل المزايا والحصانات مجموعة الامتيازات القضائية والمالية التي تتمتع بها البعثات الأجنبية وأعضائها في الدول المعتمدة لـــديها ويتـــولى قـــسم المزايـــا والحصانات بإدارة المراسم منح التسهيلات المقررة للبعثات الدبلوماسية والقنصلية

الأجنبية ولأعضائها وموظفيها ومكاتب الأمم المتحدة والوكالات المتخصصة في جمهورية مصر العربية وخبرائها وجامعة الدول العربية والمنظمات المنبثقة عنها وأعضائها وخبرائها وكذا كبار الشخصيات من الأجانب ذوي المكانة بغرض المجاملة الدولية.

وتلتزم الإدارة في مباشرة أعمالها في هذا النطاق بالقواعد المقررة في جمهورية مصر العربية وتطبيقا للاتفاقيات التالية :

١- اتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية لسنة ١٩٦١م التي انضمت إليها الجمهورية العربية المتحدة بالقرار الجمهوري رقم ٤٦٩ في ١٩٦٤/٢/١٢م ، مع الأخذ في الاعتبار بالتحفظ الوارد على الفقرة (٢) من المادة (٣٧) الخاصة بمزايا وحصانات أعضاء الطاقم الإداري والفني للبعثة الدبلوماسية الأجنبية.

٢- اتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية لسنة ١٩٦٣م التي انضمت إليها الجمهورية العربية المتحدة بالقرار الجمهوري رقم ٣٧٤٩ لسنة ١٩٦٤م ، مع الأخذ في الاعتبار بالتحفظات الواردة في الفقرة (٤٦) من المادة (٤٩)، والمادة (٦٢) ، والمادة (٦٥) على أن مفهوم أسرة العضو القنصلي فيما يتمتع به من مزايا وحصانات ينصب فقط على العضو القنصلي وزوجته وأولاده القصر.

٣- اتفاقية مزايا وحصانات هيئة الأمم المتحدة الصادر بها القانون رقم (١٣٠) لسنة ١٩٥١م، بالإضافة إلى اتفاقية المقر المبرمة بين الجمهورية العربية المتحدة وكل من الهيئات الدولية الممثلة لديها.

٤- اتفاقية مزايا وحصانات جامعة الدول العربية الصادر بها القانون رقم (٩٩) لسنة ١٩٥٤م ، مع الأخذ في الاعتبار التحفظين الواردين عليها وهما عدم قبول ما جاء بالفقرة الأولى من المادة (٢١) والخاصة بالإعفاء من التزامات الخدمة الوطنية لبعض موظفي الأمانة العامة.

ورغم أن المزايا والحصانات الدبلوماسية قد تم تصنيفها دوليا في اتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية لعام ١٩٦١م وفي اتفاقية فيينا للعلاقات القنصلية لعام ١٩٦٣م إلا أن نطاق تطبيقها يختلف من دولة إلى أخرى وخاصة في مجال الإعفاءات المالية ، ونتناول فيما يلي هذه المزايا والحصانات :

أولا المزايا :

تقوم إدارة المراسم (قسم المزايا والحصانات) بتقديم خدماتها لأعضاء السلك الدبلوماسي والقنصلي الأجانب للحصول على المزايا التي تمنح لهم مثل استخراج رخص قيادات السيارات ووسائل النقل الخاصة بهم ورخص حمل السلاح والإعفاء من رسوم الحجر الصحي البيطري وغيرها.

ولا يعني التمتع بهذه المزايا التعدي على التشريعات الوطنية أو إساءة استغلال الامتيازات الممنوحة له في أي مجال من المجالات.

القوانين والاتفاقيات التي تنظم المزايا :

١- القانون الجمركي رقم ١٩٦٣/٦٦م للإعفاءات الجمركية المقررة للبعثات الدبلوماسية والقنصلية الأجنبية (غير الفخرية) وأعضاء السلكين الدبلوماسي والقنصلي العاملين والموظفين غير الدبلوماسيين الأجانب الموفدين للعمل بتلك البعثات.
٢- الاتفاقية النموذجية الخاصة بمزايا وحصانات الأمم المتحدة.
٣- الاتفاقية النموذجية الخاصة بمزايا وحصانات الوكالات المتخصصة التابعة للأمم المتحدة.
٤- الاتفاقية التكميلية المعقودة مع كل مكتب من مكاتب الأمم المتحدة والوكالات المتخصصة.
٥- القانون رقم ١٩٦٢/١٧م وينظم الإعفاءات الجمركية للمكاتب التجارية للدول غير المعترف بها.
٦- اتفاقية النقطة الرابعة (الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية) للموظفين العاملين بها.

٧- اتفاقية مزايا وحصانات الأمانة العامة لجامعة الدول العربية للموظفين بها.

٨- اتفاقية برنامج التعاون الفني المعقودة مع ألمانيا الاتحادية للخبراء الألمان

كما يقوم قسم المزايا والحصانات الموجود بإدارة المراسم أيضا بتلبية طلبات البعثات الأجنبية من الإعفاءات الجمركية وفقا لما يلي :

أولا : بالنسبة للبعثات الدبلوماسية والقنصلية والعاملين فيها

تقضي المادة الثامنة من قانون الجمارك رقم ٩١ لسنة ١٩٨٣م بما يلي :

أ) تعفي من الضرائب الجمركية وغيرها من الضرائب والرسوم ومن المعاينة وذلك بشرط المعاملة بالمثل وفي حدود المعاملة وطبقا لبيانات وزارة الخارجية ما يلي :

١- ما يرد للاستعمال الشخصي إلى أعضاء السلكين الدبلوماسي والقنصلي الأجانب العاملين (غير الفخريين) المقيدين في الجداول التي تصدرها وزارة الخارجية وكذلك ما يرد إلى أزواجهم وأولادهم القصر.

٢- ما تستورده السفارات والقنصليات غير الفخرية للاستعمال الرسمي عدا المواد الغذائية والمشروبات الروحية والأدخنة التي تستورد فقط باسم الأعضاء.

٣- ما يرد للاستعمال الشخصي - مع التقيد بالمعاينة- من أمتعة شخصية وأثاث وأدوات منزلية وكذلك سيارة واحدة مستعملة للموظفين الأجانب العاملين في البعثات الدبلوماسية أو القنصلية الذين لا يستفيدون من الإعفاء المقرر في البند (١) بشرط أن يتم الاستيراد خلال ستة أشهر من وصول المستفيد بالإعفاء ويجوز لوزارة المالية بموافقة وزارة الخارجية من هذا الأجل.

٤- لا تعتبر الموتوسيكلات والدراجات البخارية في حكم السيارات في مجال الإعفاءات الجمركية ، كما لا تحتسب من عداد المسموح بها للعضو.

ب) تقرر الحد الأقصى لكميات الأدخنة والمشروبات الكحولية المصرح باستيرادها

أو بشرائها من الأسواق الحرة بإعفاء من الرسوم والضرائب الجمركية وفق ما حددته نشرة إدارة المراسم الدورية رقم ٤٨ لسنة ١٩٦٨م الصادرة بتاريخ ١٩٦٨/١٢/١٤م والنشرة الدورية رقم ٧ لسنة ١٩٧٠م الصادرة بتاريخ ١٩٧٠/٢/٤م والنشرة الدورية رقم ٩ لسنة ١٩٨١م وذلك ما لم يقصد مبدأ المعاملة بالمثل بمقررات أقل٠

ثانيا : مكاتب الأمم المتحدة ووكالاتها المتخصصة وجامعة الدول العربية والمنظمات العربية المنبثقة عن الجامعة ، والعاملون بهذه الهيئات٠

أ) ما تستورده هذه المنظمات والهيئات لاستعمالها الرسمي عدا المواد الغذائية والمشروبات الروحية والأدخنة٠

ب) ما يرد للاستعمال أو الاستهلاك الشخصي في حدود المعقول للموظفين المعتبرين نظراء لأعضاء السلك الدبلوماسي الأجنبي في مجال الحصانات٠

ج) ما يرد من أثاث ومتاع بمناسبة أول توطن بما في ذلك سيارة (جديدة أو مستعملة) بالنسبة لسائر الموظفين (أي غير المعتبرين نظراء لأعضاء السلك الدبلوماسي الأجنبي في مجال الحصانات)والخبراء في مكاتب الأمم المتحدة ووكالاتها المتخصصة دون قيد زمني٠

د) ما يرد من أثاث ومتاع بما في ذلك سيارة جديدة أو مستعملة ، بمناسبة أول توطن بالنسبة لسائر الموظفين والخبراء بجامعة الدول العربية والمنظمات العربية المنبثقة عنها ، بشرط أن يتم الاستيراد خلال سنة من تاريخ تسلمهم العمل٠

ثالثا : وحدة الأبحاث البحرية الطبية الأمريكية

تعفي من الرسوم والعوائد الجمركية بالنسبة للمستوردات الآتية :

١- السيارات ولوازمها من إطارات وقطع غيار وآلات تصليح٠

٢- الكتب والأثاث والأدوات اللازمة للمكاتب بما فيها آلات تكييف الهواء

والمراوح والمدافئ والثلاجات والآلات الكاتبة والميكروسكوبات وجميع الآلات اللازمة للمكتب والمعمل.

٣- جميع الآلات والمهمات اللازمة للعمل والأبحاث التي تقوم بها الوحدة.

٤- جميع آلات التصوير والسينما اللازمة لتسجيل أعمال الوحدة وغرضها ومستلزماتها من أفلام وعدسات وأدوات ومواد.

٥- جميع الأدوية والعقاقير والأدوات والمواد الكيماوية اللازمة للمعمل.

٦- الكتب والأثاث والأدوات والمهمات والأدوات المنزلية والشخصية الخاصة بأعضاء الوحدة المعنية للعمل بها وكذا عائلاتهم بالجمهورية.

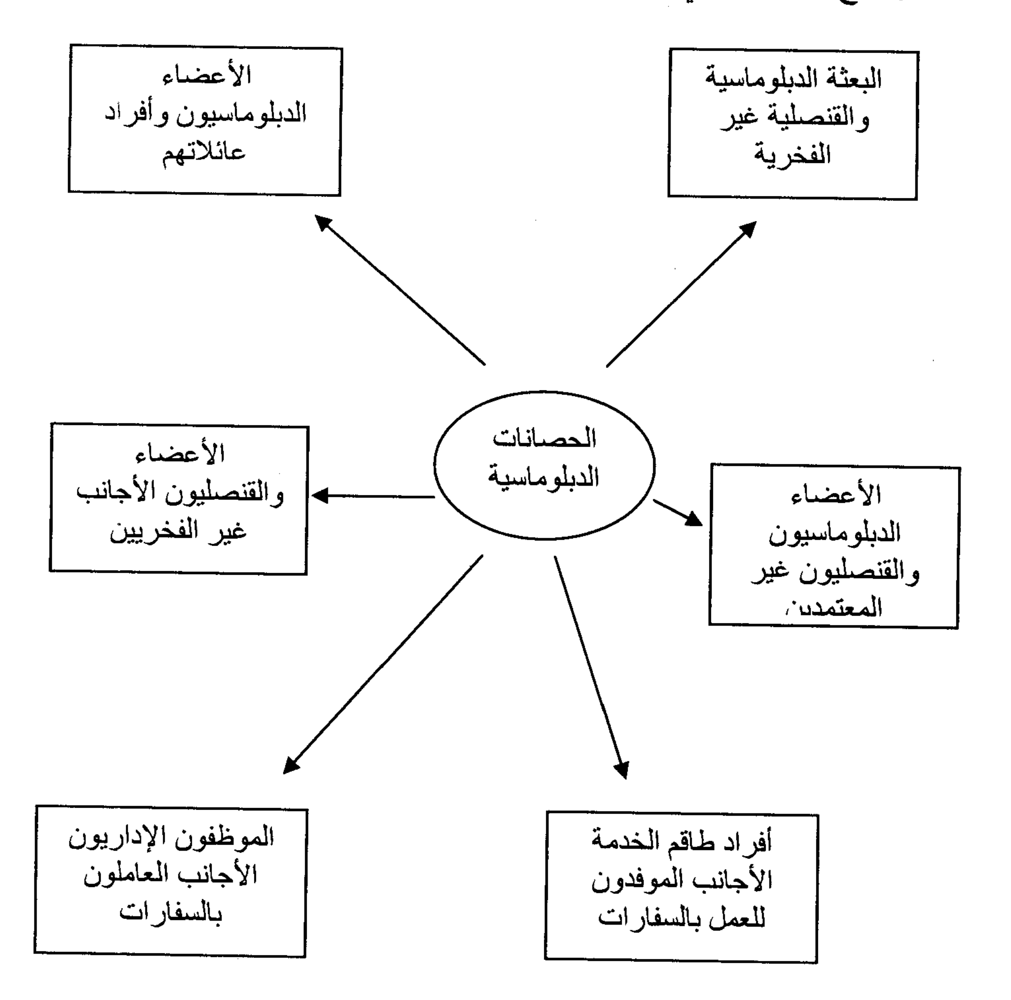
٧- كما يعفي الأعضاء الأمريكان بالوحدة من الرسوم على ما يستوردونه من سجائر في حدود ١٨ كيلو لكل عضو سنويا.

رابعا : الأجانب من ذوي المكانة

حيث تقضي المادة ٩ من قانون الجمارك رقم ٦١ لسنة ١٩٨٣م بأنه يجوز بقرار من السيد وزير المالية بناء على اقتراح وزارة الخارجية إعفاء ما يرد للاستعمال الشخصي من الضرائب والرسوم الجمركية وذلك بالنسبة لبعض ذوي المكانة من الأجانب بقصد المجاملة الدولية.

ثانيا : الحصانات الدبلوماسية

يوضح الشكل التالي المستفيدين من الحصانات الدبلوماسية



١- البعثة الدبلوماسية والقنصلية غير الفخرية:

ولها الحق فيما يلي :

أ) الحق في رفع علم وشعار الدولة•

ب) حصانة وحرمة مباني البعثة وموجوداتها ووسائل النقل الخاصة بها•

ت) حزمة محفوظات ووثائق البعثة•

ث) حزمة مراسلات البعثة•

ج) حماية مقر البعثة ، ويجري العمل لدينا على تعيين حراسة دائمة على مقر البعثة الدبلوماسية إلا إذا رؤى خلاف ذلك تطبيقا لمبدأ المعاملة بالمثـل أو تصويرها أو تكون خاضعة لتعليمات الحجر الصحي وفي هذه الحالـة لا يجوز إجراء الكشف إلا بحضور الممثل الدبلوماسي أو من ينتدبـه وبعـد إخطار بعثته.

٢- الأعضاء القنصليون الأجانب (غير الفخريين)

ولهم الحق فيما يلي من حصانات :

أ)الحصانة القضائية أو الإدارية فيما يتعلق بالأعمال التي يقومون بهـا لمباشـرة أعمالهم القنصلية ولا تسري هذه الحصانة على الدعاوى المدنية المرفوعة فـي الحالات التالية :

* كنتيجة لعقد مبرم بمعرفة العضو بصفته الشخصية.
* الدعوى المرفوعة من طرف ثالث عن ضرر نتج عن حـادث سـببته إحـدى وسائل النقل .

ب)لا يتمتع العضو القنصلي بالحصانة الجنائية إذا صدر قرار من السلطة القضائية المختصة بالقبض عليه أو بحبسه في جناية خطيرة.

ج)عند اتخاذ أي إجراء جنائي ضده يجب الإسراع بإبلاغ ذلك إلى بعثته القنـصلية أو الدبلوماسية.

د)لا يجوز إجبار العضو القنصلي على الإدلاء بالشهادة.

هـ)إذا كان العضو القنصلي يعمل بالسفارة ومدرجا بقائمتها الدبلوماسية فإنه يعتبر دبلوماسيا ويتمتع بنفس حصانات الممثل الدبلوماسي المعتمد.

و)يعفي العضو القنصلي من تفتيش أمتعته الشخصية التي يصطحبها معه بـشرط المعاملة بالمثل إلا إذا وجدت أسباب قوية تدعو إلى ذلك.

٣- الأعضاء الدبلوماسيون وأفراد عائلاتهم.

ولهم الحق فيما يلي :

١- الحصانة القضائية الجنائية.

٢- الحصانة القضائية المدنية والإدارية إلا إذا كان الأمر يتعلق بما يأتي :

- إذا كانت دعوى عينية منصبة على عقار خاص إلا إذا شغله الممثل الدبلوماسي لحساب دولته في خصوص أعمال البعثة.
- إذا كانت الدعوى خاصة بميراث وكان الممثل الدبلوماسي منفذا للوصية أو مديرا للتركة أو وارثا فيها أو موصا له بصفته الشخصية لا باسم دولته.
- إذا كانت دعوى متعلقة بمهنة حرة أو نشاط تجاري يقوم به الدبلوماسي خارج نطاق أعماله الرسمية.

٣- لا يجوز إجبار الممثل الدبلوماسي على الإدلاء بالشهادة.

٤- المسكن الخاص بالممثل الدبلوماسي يتمتع بذات الحرمة والحماية اللتين تتمتع بهما مباني البعثة وتشمل الحرمة أيضا مستنداته ومراسلاته ، وكذلك متعلقاته إلا فيما يخص الاستثناءات الواردة على حصانته القضائية المدنية والإدارية.

٥- يعفي الممثل الدبلوماسي من تفتيش أمتعته الشخصية بشرط المعاملة بالمثل إلا إذا وجدت أسباب قوية تدعو إلى الاعتقاد بأنها تحوي أشياء لا تتمتع بالإعفاء من الرسوم الجمركية ومن العوائد والرسوم الأخرى ، أو أصناف محظور استيرادها الاعتقاد بأنها تحوي أشياء لا تتمتع بالإعفاء من الرسوم الجمركية ومن العوائد والرسوم الأخرى ، أو أصناف محظور استيرادها أو تصديرها بمقتضى تشريعاتنا ، أو تكون خاضعة لتعليمات الحجر الصحي المقررة لدينا ، وفي هذه الحالة لا يجوز إجراء الكشف إلا بحضور العضو أو من ينتدبه وبعد إخطار بعثته.

٤- الموظفون الإداريون الأجانب الموفدون للعمل بالسفارات أو القنصليات الأجنبية في جمهورية مصر العربية :

ولهم الحق فيما يلي :

- التمتع بالحصانة الجنائية والمدنية والإدارية فيما يتعلق بتصرفاتهم التي يقومون بها لمباشرة أعمالهم الرسمية.
- بالنسبة لموظفي القنصليات فيتمتعون بالحصانة القضائية والإدارية فيما يتعلق بالأعمال التي يقومون بها لمباشرة أعمالهم القنصلية ، إلا في الدعاوى المدنية المرفوعة في الحالات التالية:

أ) كنتيجة لعقد مبرم بمعرفة العضو بصفته الشخصية.

ب) الدعوى المرفوعة بمعرفة طرف ثالث عن ضرر نتج عن حادث سببته إحدى وسائل النقل.

- لا يمكن للموظف القنصلي أن يرفض الإدلاء بالشهادة على الرغم من أنه ليس ملزما بتأدية الشهادة عن وقائع تتعلق بمباشرة أعماله القنصلية ولا بتقديم المكاتبات والمستندات الرسمية الخاصة بها.

٥- أفراد طاقم الخدمة الأجانب الموفدون للعمل بالسفارات أو القنصليات الأجنبية في جمهورية مصر العربية:

ولهم الحق في الحصانة بالنسبة للتصرفات التي تحدث منهم أثناء تأدية أعمالهم.

أما خدم القنصلية والخدم الخصوصيون للممثل الدبلوماسي فلا يتمتعون بأية حصانات.

٦- الأعضاء الدبلوماسيون والقنصليون غير المعتمدين في جمهورية مصر العربية عند مرورهم بمصر أو وجودهم بها (بمقتضى تأشيرة مرور أو دخول إذا كان ذلك ضروريا) بغية الذهاب لتولي مهام عملهم أو العودة إلى بلادهم يتمتعون بالحرية والحصانة اللازمة التي تمكنهم من المرور أو من العودة كما يعامل بنفس المعاملة أعضاء أسرهم المرافقون لهم أو بمفردهم ، هذا وتمتد الحصانة الدبلوماسية التي يتمتع بها السفير أو الدبلوماسي لتشمل زوجته وأولاده المقيمين

معه وكذلك المستشارين والسكرتارية والملحقين الدبلوماسيين الموفدين من دولته٠

وقد سبق أن أبدت مصر تحفظا عند انضمامها لاتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية في ١٨/٤/١٩٦١م وذلك على البند الثاني من المادة ٣٧ من الاتفاقية والخاص بما يتمتع به موظفو البعثات الدبلوماسية والإدارية والفنيين من مزايا وحصانات٠

الإعفاءات المالية:

يستطيع العضو الدبلوماسي أو القنصلي أن يستورد بإعفاء جمركي كافة ما يلزمه لاستعماله واستهلاكه الشخصي في نطاق مبدأ المعاملة بالمثل والحد المعقول كما يتم تقديم إعفاءات مالية أخرى على أساس مبدأ المعاملة بالمثل فيما يلي :

١- الضرائب المباشرة٠

٢- رسوم رخصة تسيير السيارة ورسوم القيادة٠

٣- رسوم رخصة حمل وإحراز السلاح٠

حرية التنقل :

وفيما يتعلق بحرية التنقل لا تفرض التشريعات المصرية أية قيود في هذا المجال على العضو الدبلوماسي أو القنصلي سوى ما تفرضه من قيود على المواطنين لاعتبارات الأمن القومي وهى :

١- حظر ارتياد المناطق العسكرية أو تصويرها٠

٢- ضرورة الحصول على ترخيص بدخول المناطق الجمركية في المطارات والمواني وفي هذا الخصوص محدد لكل بعثة دبلوماسية تصاريح لعدد من أعضائها وموظفيها بجانب الفئات المرخص لها بالدخول بالبطاقات الدبلوماسية التي تصدرها وزارة الخارجية لرئيس البعثة وزوجته والملحقون العسكريون وزوجاتهم والقائمون بالأعمال بالبعثة وزوجاتهم إلا إذا نص مبدأ المعاملة بالمثل على خلاف ذلك٠

نطاق الحصانات بالنسبة للمنظمات الدولية والإقليمية والعاملين فيها :

أولا : منظمات الأمم المتحدة ووكالاتها المتخصصة وجامعة الدول العربية والمنظمات المنبثقة عنها:

أ) حصانة وحرية مبانيها وأملاكها وموجوداتها.

ب) حرمة محفوظاتها ووثائقها.

ت) حرمة مراسلاتها.

ث) حصانة مقر جامعة الدول العربية ومبانيها.

ثانيا : ممثلو الدول الأعضاء في المنظمات السابقة

حيث يتمتع هؤلاء الأعضاء التابعين للمنظمة أثناء حضورهم المؤتمرات والاجتماعات التي تعقدها المنظمة أثناء سفرهم إلى مقر اجتماعهم وعودتهم منه بالحصانات الآتية :

١- الحصانة ضد القبض عليهم أو حجزهم أو حجز أمتعتهم الشخصية.

٢- الحصانة القضائية فيما يصدر عنهم بصفتهم الرسمية.

٣- حرمة المحررات والوثائق.

ثالثا : الموظفون

تسري الحصانات المقررة للممثلين الدبلوماسيين الأجانب المعتمدين لدينا على المديرين العاميين ونوابهم بالمنظمات الدولية وكذلك بالنسبة للفئات التي تعتبر شاغلوها نظراء لأعضاء السلك الدبلوماسي الأجنبي بصرف النظر عن جنسياتهم على سبيل المثال :

- الممثل المقيم لبرنامج التنمية للأمم المتحدة ونائبه.
- الممثل الإقليمي في جمهورية مصر العربية لمنظمة الأغذية والزراعة ونائبه وكبار موظفي المكتب الإقليمي من درجة مدير مكتب الشرق الأوسط لمنظمة الطيران المدني ووكيله أو مدير مكتب القاهرة لمنظمة العمل الدولية.
- الممثل المقيم لصندوق إغاثة الطفولة للأمم المتحدة في القاهرة ونائبه

وفيما يتعلق بسائر الموظفين فلا يتمتعون إلا بالحصانة القضائية فيما يتعلق بما يؤدونه من أعمال بصفتهم الرسمية.

رابعا : الخبراء:

يتمتع الخبراء من غير المصريين أثناء قيامهم بمأمورياتهم بالحصانات الآتية :

١- الحصانة ضد القبض عليهم أو حبسهم أو حجز أمتعتهم الشخصية.

٢- الحصانة القضائية حتى بعد انتهاء مأمورياتهم فيما يصدر عنهم بصفتهم الشخصية.

٣- حرمة جميع المحررات والوثائق.

طرق وأساليب معالجة حالات إساءة استغلال الحصانات المقررة :

١- لم تقرر الحصانات المنفعة الشخصية للأفراد أنفسهم ، بل لتأمين استقلالهم أثناء تأدية مهامهم لذلك نجد أن النصوص التي قررت هذه الحصانات بالنسبة للعاملين بالمنظمات الدولية الإقليمية تنوه بأنه يتعين على هذه المنظمات رفع تلك الحصانة في جميع الأحوال التي يتضح فيها أن الحصانة تحول دون تحقيق العدالة وأن رفعها لا يضر مصالح المنظمة.

٢- أكدت اتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية والقنصلية بأن الحصانات لا تهدف إلى المنفعة الخاصة للأفراد بل لضمان إنجاز البعثات لأعبائها بطريقة فعالة ، وأشارت إلى ما يلي :

أ) يجوز للدولة الموفدة أن تتنازل عن الحصانة القضائية عن ممثليها الدبلوماسيين والقنصليين.

ب) ينبغي على الدول الموفدة أن تتنازل عن الحصانة لأعضاء بعثتها الدبلوماسية فيما يتعلق بالدعاوى المدنية المرفوعة من أشخاص في الدولة والمعتمدين لديها كلما أمكن ذلك.

ت) التنازل عن الحصانة القضائية يجب أن يصدر بصراحة.

ث) التنازل عن الحصانة القضائية في الدعاوى المدنية أو الإدارية لا يعني التنازل عن الحصانة بالنسبة لإجراءات تنفيذ الأحكام التي يجب الحصول لها على تنازل مستقل.

ج) عدم خضوع الممثل الدبلوماسي لاختصاص قضاء الدولة المعتمد لديها لا يعفيه من الخضوع لقضاء الدولة المعتمدة.

ح) للدولة المعتمد لديها في أي وقت وبدون ذكر الأسباب أن تبلغ الدولة المعتمدة أن رئيس أو أي عضو من طاقم بعثتها الدبلوماسي أو القنصلي أصبح شخصا غير مرغوب فيه أو أن أي عضو من طاقم بعثتها غير الدبلوماسي أو القنصلي أصبح شخصا غير مرغوب فيه يتعين على الدولة المعتمدة أن تسحب العضو المعني خلال المهلة المحددة لذلك وفي حالة رفضها التنفيذ للدولة المعتمدة لديها أن ترفض الاعتراف بالعضو بصفته عضوا في البعثة.

٣- توصي إدارة المراسم السلطات المصرية المختصة بغض النظر عن المخالفات البسيطة مثل مخالفة مواعيد تطعيم مولود العضو الدبلوماسي أو القنصلي مع إخطار البعثة للعمل على استيفاء إجراءات التطعيم ، ومثل مخالفة قواعد المرور التي لا يترتب عليها أضرار أو إصابات للغير مع إحاطة البعثة علما بوقائع المخالفة وعلى ذلك يجب أن يحترم العضو الدبلوماسي أو القنصلي القواعد والتقاليد والقانون المتبع في الدولة المعتمد لديها وألا يخالف ذلك لأن هدفه الأساسي ينصب على تنمية العلاقات الودية بين بلده والدولة المعتمد لديها ولن يحدث ذلك إلا إذا احترمها واحترم دستورها والعادات والتقاليد المتبعة بها ولم يسئ استخدام المزايا والحصانات الممنوحة له.

وعلى ذلك فإن العضو الدبلوماسي سواء كان ملحق أو سكرتير ثالث أو ثاني أو أول أو مستشار أول أو ثاني أو وزير مفوض أو سفير يجب عليه أن يعمل على

تنمية العلاقات الودية بين بلده والبلد المعتمد لديها ، وأن يحمي مصالح دولته السياسية والاقتصادية والثقافية وأن يدافع عن رعايا دولته ويقدم لهم الحماية والدعم.

عقوبة إساءة استخدام المزايا والحصانات الدبلوماسية

تنص الفقرة(٢) من المادة (٣٦) من اتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية الموقعة في ١٧ ابريل عام ١٩٦١م على إعفاء الأمتعة الشخصية للمبعوثين الدبلوماسيين من التفتيش ما لم توجد أسباب جدية تدعو للافتراض أنها تحتوي على مواد لا تشملها الإعفاءات أو مواد يحظر القانون الوطني استيرادها أو تصديرها ؛ لذلك أجازت الاتفاقية تفتيش أمتعة الدبلوماسي الأجنبي بحضوره وحضور مندوب من وزارة الخارجية وتسجيل المخالفة في محضر رسمي وطبقا للمادة (٩) من الاتفاقية يتم إخطار الدولة التابع لها الدبلوماسي المخالف فتقوم باستدعائه إلى بلده وإنهاء خدمته.



الفصل التاسع

تأهيل وتدريب العاملين في البروتوكول

- تعريف التدريب في مجال البروتوكول.
- أهمية التدريب في مجال البروتوكول.
- أهداف التدريب في مجال البروتوكول.
- وظائف التدريب في مجال البروتوكول.
- أسس التدريب في مجال البروتوكول.
- أنواع التدريب في مجال البروتوكول.
- الصعوبات التي تواجه التدريب في مجال البروتوكول.
- الفرق بين التدريب والتأهيل في مجال البروتوكول.
- تأهيل العاملين في مجال البروتوكول.
- مفهوم التأهيل في مجال البروتوكول.
- أهداف التأهيل في مجال البروتوكول.
- مكونات التأهيل في مجال البروتوكول.
- المدرب.

أولا : تعريف التدريب في مجال البروتوكول

يعرف التدريب بأنه عملية مخططـة لتعـديل الاتجاهـات أو المعـارف أو المهارات أو السلوكيات وذلك بهدف تحقيق الأداء الفعال في إطار نـشاط مـا أو مجموعة من الأنشطة·ويرى اتجاه آخر أن التخطيط هو عمليـة تعـديل إيجـابي تتناول سلوك الفرد من الناحية المهنية أو الوظيفية بهدف كسب المعارف والخبرات والمهارات التي يحتاج إليها الإنسان وتحصيل المعلومات التي تنقصه والاتجاهات الصالحة للعمل من أجل رفع مستوى كفاية في الأداء وزيادة إنتاجية بحيث تتحقـق فيها الشروط المطلوبة لإتقان العمل وفاعليته مع السرعة والاقتصاد فـي التكلفـة والجهود المبذولة وفي الوقت المستغرق·

ويحيل رأي آخر إلى تعريف التدريب بأنه:

نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغيرات في الفـرد والجماعـة مـن ناحيـة المعلومات والخبرات والمهـارات ومعـدلات الأداء وطـرق العمـل والـسلوك والاتجاهات مما يجعل الفرد أو تلك الجماعة صالحين لـشغل وظـائفهم بكفـاءة وانتاجية· ويعرف التدريب بأنه:

ضرورة أساسية لبناء كفاءة الأفراد عند الالتحاق بالعمل ومعالجـة مـشاكلهم أثناء الأداء وتطوير قدراتهم إلى مراكز وظيفية تفيد الأفراد من ناحية والمـشروع من ناحية أخرى·

تعريف رفعت الضبع للتدريب في مجال البروتوكـول : " هـي عمليـة إكـساب المتدربين المهارات والمعلومات المرتبطة في البروتوكول"

ثانيا : أهمية تدريب العاملين في مجال البروتوكول:

١- تنشيط العمل في المؤسسات الرسمية وتعديل مسارها·

٢- يوفر فرصا حقيقية لتحسين اتجاهـات الدبلوماسـيين وصـقل مهـاراتهم وتزويدهم بالمعارف اللازمة لتلبية احتياجات العمل الذي يقومون به·

٣- تنمية روح الانتماء للمؤسسة الحكومية عن طريق تبادل الأداء والمشاركة في وضع السياسات.

٤- يساعد على توفير إتقان اللغة العربية وبعض اللغات الأجنبية والمساعدة على فهم المصطلحات العلمية.

٥- اكتساب الخبرات الجديدة عن طريق المنح والدورات الخارجية والداخلية.

٦- تتبع أهمية التدريب العملي أثناء الدراسة النظامية أو الأكاديمية للطلاب داخل المؤسسات الأكاديمية الرسمية سواء في أثناء العام الدراسي أو في الإجازة الصيفية وفق التخصص المطلوب.

٧- التدريب التخصصي على أداء عمل معين مرتبط بالعمل الأصلي بهدف اكتساب مهارات جديدة لرفع مستوى الأداء من خلال التدريب العملي.

ثالثا : أهداف تدريب العاملين في مجال البروتوكول :

تشتمل على النقاط التي نذكر منها :

١- تغير الاتجاهات وتطويرها نحو البروتوكول.

٢- تقديم المعرفة في تخصص البروتوكول.

٣- تنمية المهارات للعاملين في مجال البروتوكول.

٤- مساعدة العاملين على أداء الأعمال والوظائف المرتبطة بالبروتوكول بأحسن مستوى ممكن.

٥- تزويد الفرد وإكسابه معارف أو مهارات لازمة لممارسة العمل أو أداء المهام التي يعهد بها إليه والمقصود تدريبه ومرانه عليها.

٦- تنمية العاملين للقيام بالوظائف المستقبلية.

٧- تخريج الكفاءات المؤهلة لتحمل عبء العمل ومسئوليته في شتى مجالات العمل الرسمي والاجتماعي.

٨- تكوين قدرات مهارية على ممارسة جوانب العمل الذي يتم التدريب عليه وذلك عن طريق المران العملي والأنشطة التطبيقية وذلك حتى يتمكن من

أداء العمل وحده دون الاعتماد على غيره وتجديد تلك المهارة باستمرار ٠

٩- زيادة ثقة المتدرب بنفسه والارتقاء بمستواه التعليمي والثقافي وتدعيم اتجاهاته إلى التفكير والابتكار ٠

١٠- زيادة القدرة على الاطلاع والبحث والدراسة ٠

١١- تزويد المتدربين بالأسس المعرفية عن الأنساق الاجتماعية التي يعيش فيها الأفراد والأسر والجماعات ومنهم أشكال التفاعلات بين الإنسان وبيئته التي يعيش فيها ٠

١٢- تعليم المتدربين الإدراك والفهم والتنوع للحاجات الإنسانية من خلال إدراك الفروق والتشابه في الخبرات والمعتقدات بين الناس ٠

رابعا : وظائف التدريب :

١- نقل المتدربين:

يعمل التدريب على تزويد المتدربين بما يهمهم ويتصل بشيءون عملهم من معلومات وحقائق عن الموضوعات الجديدة المختلفة ٠

٢- التثقيف :

يعتبر التدريب أحد مصادر الإشباع الثقافي والحضاري حيث اتسع دورها وتأثيرها كأداة لتعليم وتثقيف وتنوير وتوعية المتدربين ، فالثقافة يتسع مفهومها ليتمثل على إشباع الاحتياج الإنساني لمختلف جوانب المعرفة في شتى المجالات المختلفة ٠

٣- المشاركة المجتمعية :

تنمية الحس الأمني والشعور بالمسئولية لدى الجماهير وذلك من خلال أسس عملية ٠

٤- التنمية :

إن التنمية والتطوير كمقصد هام وهدف أساسي مرتبط بكافة أهداف ووظائف التدريب حيث تؤدي إلى تحقيق الارتقاء والتطوير الحضاري بالمجتمع والأخذ بيده

نحو التقدم.

٥- الإحساس بالمسئولية :

نتيجة التدريب على غرس الشعور بالمسئولية الإنسانية والقانونية تجاه المؤسسة ومتابعة التغيرات والمستحدثات في مجال المهنة.

٦- التعارف والترفيه :

يتجه التدريب إلى التعارف الاجتماعي والثقافي والمهاري والفقرات الترويحية. وبوجه عام إن التدريب يؤدي إلى تحقيق الخبرة وقصر المدة اللازمة لإكساب الخبرة مما يؤدي إلى قلة الوقوع في الأخطاء ، والحصول على الخبرة يعتبر مؤثرا لنجاح العمل التدريبي وارتفاع مستواه.

خامسا : أسس التدريب

١- تحديد هدف التدريب:

يجب أن يكون هدف التدريب متسما بالوضوح والدقة والقابلية للقياس وأن تكون تلك الأهداف متكاملة غير متعارضة وبشكل قابل للقياس والتحقيق.

٢- حصر موضوعات أو محتويات المادة المنهجية والجوانب العملية للتدريب:

نشير هنا إلى أن المادة التعليمية والجوانب العلمية في التدريب يجب أن تكون موجهة أكثر لخدمة المتدرب بدلا من أن تكون موجهة لخدمة المدرب أو الجهة القائمة بالتدريب.

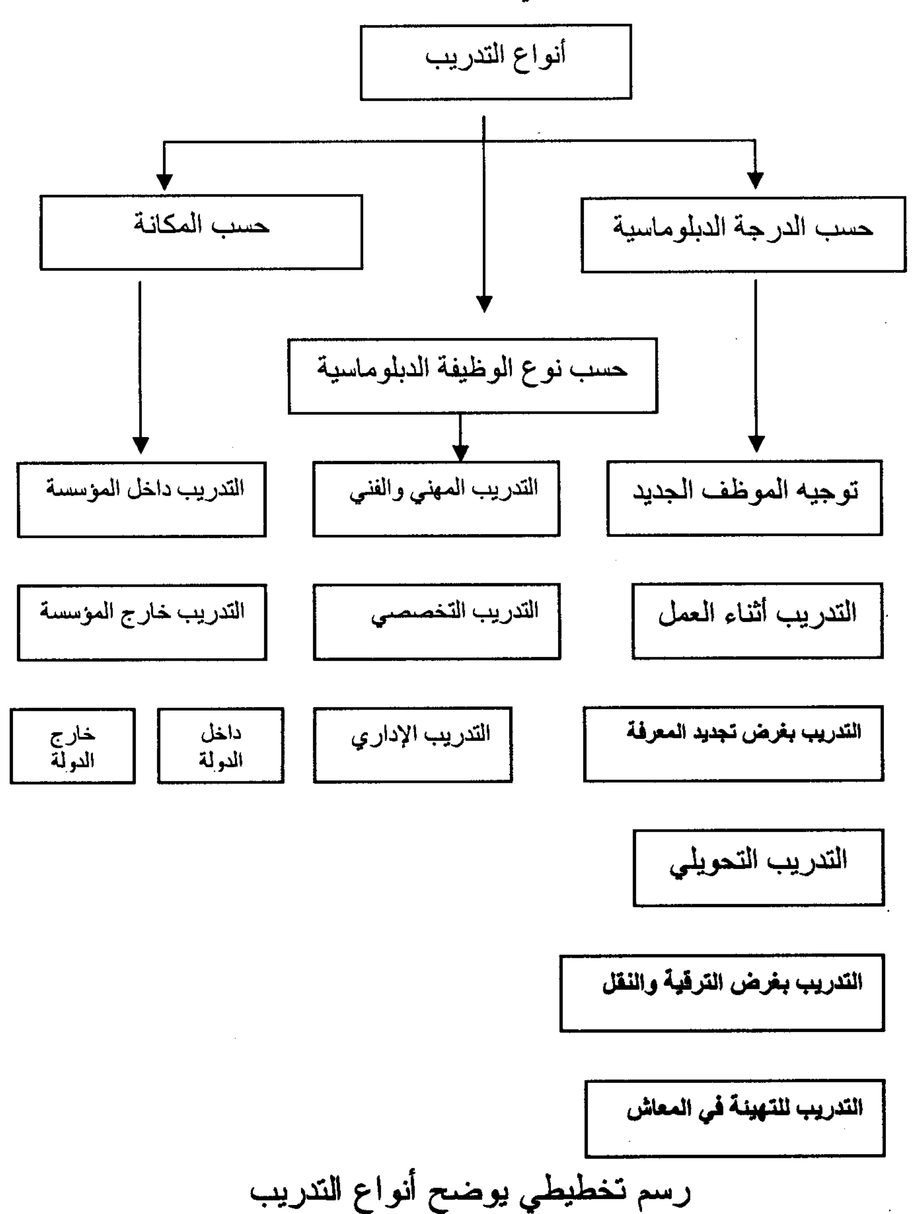
٣- اختيار أساليب التدريب بما يتناسب كل جانب من الجوانب التدريبية:

تتنوع أساليب التدريب وأوجه ممارسة أنشطته المختلفة وتطبيقاته العملية وكذلك جوانب لتدريب عديدة ومختلفة باختلاف المجال الذي يحدده التدريب.

٤- تحديد الفترة الزمنية اللازمة للتدريب:

يجب مراعاة ساعات التدريب اللازمة والمدة الزمنية التي يتم خلالها التدريب دون إفراط أو تفريط وذلك لتحقيق أقصى فائدة ممكنة للتدريب وتجنب مضيعة الوقت والجهد والمال وذلك بالنسبة للمدرب أو جهة التدريب.

١- تحويل المنهج إلى برنامج تدريبي ووضع الجدول الزمني للتنفيذ ومراجعة البرنامج قبل تنفيذه.وذلك يعني تحويل النظري إلى تطبيق أو عملي والتأكد من مراجعة المنهج قبل تحويله إلى برنامج والتعبير من مدى ملائمته لمستوى المتدربين والتأكد من أنه يشتمل على الموضوعات التدريبية اللازمة لتحقيق الهدف النهائي.



رسم تخطيطي يوضح أنواع التدريب

سادسا : أنواع التدريب:

أولا : التدريب حسيب الدرجة الدبلوماسية

تدريب الموظفين الجدد:

هو التدريب الذي يقوم للموظفين الجدد بهدف خلق اتجاهات نفسية وإيجابية لـــديهم على العمل حتى تضمن فاعلية كبيرة في التدريب.

توجيه الموظف الجديد :

١- التدريب بغرض تجديد المعرفة والمهارة :

هو التدريب الذي يقدم حينما تتقادم معارف ومهارات الأفراد وخاصة حينمـــا يكون هناك أساليب تكنولوجية وأنظمة جديدة.

٢- التدريب بغرض تغيير المسمى الوظيفي :

يقوم التدريب بسد الاختلافات والفروق في المهارات والمعارف وذلك نتيجـــة اختلاف المهارات والمعارف الحالية للفرد عن المهارات والعارف المطلوبـــة في الوظيفة.

٣- التدريب للتهيئة في المعاش :

هو ذلك التدريب الذي يتم في المنظمات الراقية بهدف تهيئة كبار الـــسن مـــن العاملين إلى الخروج للمعاش.

٤- التدريب التحويلي:

هو تدريب الموظفين على مهنة جديـــدة تختلـــف عـــن المهنـــة الأولـــى أو التخصص.

ثانيا : أنواع التدريب حسب نوع الوظيفة الدبلوماسية

١- التدريب المهني والفني :

يهتم هذا النوع من التدريب بالمهارات والتعامل مع الآخر وتنمية العلاقات.

٢- التدريب التخصصي:

يهتم هذا النوع من التدريب بإكساب المتدرب معـــارف ومهـــارات خاصـــة

بوظائف أعلى.

٣- التدريب الإداري:

يتضمن هذا التدريب المعارف والمهارات الإدارية والإشرافية لتقليد المناصب الإدارية.

ثالثا : التدريب حسب المكانة :

١- التدريب داخل المؤسسة :

هو ذلك التدريب الذي يعقد داخل المؤسسة سواء المدربين من الداخل أو الخارج.

٢- التدريب خارج المؤسسة :

هو ذلك التدريب الذي يتم خارج المؤسسة وقد يكمن داخل نفس الدولة أو خارجها.

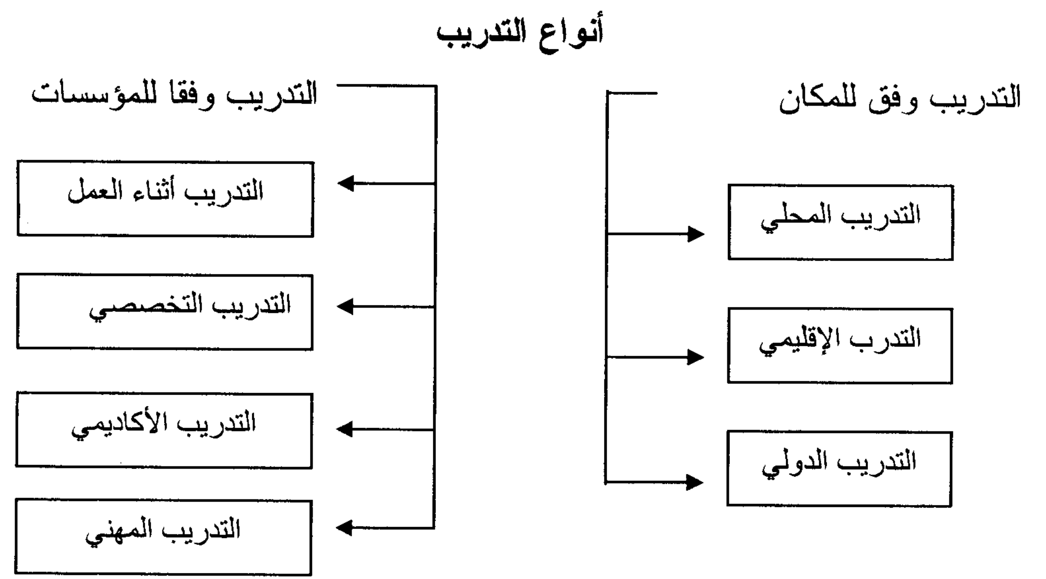
التدريب المهني للعاملين في مجال البروتوكول

*** تعريفه   * أنواعه   * أهدافه**

أولا : تعريف التدريب المهني:

يعرف التدريب المهني بأنه المعلومات التي تعطى للفرد لكي يستطيع مزاولة عمل معين سواء كان صناعيا أو تجاريا ويمكن أن يتم ذلك بطرق كالتعليم أثناء العمل دون إشراف أو التعليم في أماكن مخصصة.

أنواع التدريب



أنواع التدريب المهني للعاملين في مجال البروتوكول

١- التدريب وفقا للنطاق الجغرافي:

أ) التدريب على المستوى المحلي

هو التدريب الذي يحصل عليه الأفراد حال توفير مركز تدريبي واحد على الأقل على مستوى الدولة.

ب) التدريب الإقليمي

هو التدريب الذي يتاح من خلال مؤسسة تدريبية على مستوى إقليم جغرافي معين.

ج) التدريب الدولي

هو التدريب الذي يتم من خلال الجامعات والمعاهد في الدولة المتقدمة ويتسم هذا التدريب بطابع شديد التخصص وينصب بصفة أساسية على المجالات غير المتاحة في الموطن الأصلي.

٢- التدريب أثناء العمل :

أ) نظام التدريب الأكاديمي

هو ذلك النظام الذي جمع بين الدراسة المنظمة المتخصصة في إحدى

المدارس والمعاهد أو الكليات وبين ممارسة العمل وذلك لاكتساب الخبرات المهنية إلى جانب المعارف الأكاديمية.

ب) المناقشة.

ج) التعاون الإقليمي في التدريب

وذلك من خلال تنظيم حلقات دراسية ودورات في مراكز تدريبية.

د) عقد لقاءات مع الخبراء في الدول المتقدمة.

هـ) الاستعانة بالمتخصصين من غير العاملين كمستشارين أو كخبراء مساعدين.

و) إيفاد العاملين في مؤسسة ما في زيارات أكبر في الدولة نفسها مشابهة في دولة متقدمة أو لمؤسسة أكبر في الدولة نفسها للاطلاع على سير العمل أو للاطلاع على المستحدثات والتقنيات بها.

ز) المراكز التدريبية

التي تنشئها بعض المؤسسات التي تشارك في تمويلها بتدريب العاملين بالفعل أو الراغبين في الالتحاق بالعمل في تلك الصحف.

٣- التدريب وفقا للمؤسسات التي يتم فيها التدريب

أ) التدريب أثناء العمل

يتم التدريب أثناء العمل عندما تقوم المؤسسة بوضع جدول لبرنامج تدريبي حيث يصبح بإمكان المتدرب الاستفادة القصوى من التدريب لمعايشة الواقع العام.

ب) الاستعانة بأحد المتخصصين

يتم الاستعانة ببعض المتخصصين في مجال التدريب الرسمي ليقوم بتدريب الأفراد العاملين لديها.

ج) التدريب بالخارج

هو التدريب الذي يتم من خلال استغلال الفرصة التدريبية التي تتاح للعاملين في مجال البروتوكول في الدول المتقدمة.

د) التدريب الأكاديمي

هو التدريب الذي يمنح للطالب داخل الجامعة أو المعهد الأكاديمي.

سابعا : الصعوبات التي تواجه عملية التدريب

١- نقص واضح في الخبرة والمهارة لدى معظم مشرفي التدريب في مجال العمل الرسمي والاجتماعي بصفة عامة .

٢- إن كثيرا من المؤسسات التدريبية غير قادرة على استيعاب وتنفيذ خطط برامج التدريب العملي.

٣- عدم استخدام أساليب عملية مقننة تساعد على معرفة مردود العملية التدريبية عمليا وذلك لتقييم جهود وإنجازات المتدربين أثناء العمل التدريبي.

٤- قلة توفير الإشراف العلمي على التدريب من الأساتذة الأكاديميين في مجال التخصص.

٥- عدم وضوح فلسفة وأهداف التدريب لبعض المدربين.

٦- قلة الفترة الزمنية المتاح فيها التدريب .

٧- ندرة تنظيم برامج تدريبية لجميع العاملين في مجال البروتوكول وعائلاتهم

ثامنا : الفرق بين التدريب والتأهيل :

من حيث	التأهيل	التدريب
التعريف	عملية مخططة لتعديل الاتجاهات والمعارف والمهارات أو السلوكيات بهدف تحقيق الأداء الفعال في إطار نشاط أو مجموعة من الأنشطة.	إكساب الفرد مجموعة من المعارف والقدرات والمهارات والصفات العامة والخبرات والتدريب.
شروط الحدث	يمثل متطلبا تجهيزيا عام ما يتم قبل أو بعد الالتحاق فعليا بالعمل على السواء	قد يكون التأهيل شرطا أساسيا للالتحاق ببعض الوظائف أو الأعمال يتم قبل المزاولة أو الممارسة.
المفهوم والمعني	عملية لتعديل الاتجاهات والسلوكيات في إطار مجموعة من الأنشطة.	هي درجة عالية من المعرفة والدراية يتم اكتسابها بالفعل نتيجة ممارسة عملية وتعرض لعديد من المواقف والظروف أو المصائب.
الفترة الزمنية	يحتاج إلى مدى زمني اقل من الخبرة	يحتاج إلى مدى زمني طويل
شروط اكتسابها	عام	خاص
أهميته	التعليم هدف أساسي في حد ذاته	وسيلة لتحقيق هدف أو على الأكثر
الوظيفة	السببية في أداء مهمة محددة	لها بعد واحد وهو الكيفية
درجة الاهتمام	يهتم بالمعارف ويركز على الموضوع	يهتم بالفرد ويركز على الشخصية
الهدف	يهدف التعليم إلى تزويد الفرد بحصيلة معينة من العلم أو المعرفة النظرية في مجال ما	يهدف إلى تحسن أداء العاملين ورفع كفاءتهم وذلك حتى يؤدوا أعمالهم بكفاءة مطلوبة

تأهيل العاملين في مجال البروتوكول

ونتناول في هذه الجزئية مجموعة من العناصر الأساسية وهي :

*مفهوم التأهيل * مكونات التأهيل * أهداف التأهيل

أولا : مفهوم التأهيل

يعرف التأهيل بأنه إكساب الفرد مجموعة من المعارف والقدرات والمهـارات والصفات العامة والخبرات والتدريب.

تعريف المؤلف " رفعت الضبع " لتأهيل العاملين في مجال البروتوكول:

هو عملية إكساب المهارات والمعلومات اللازمة للعاملين في مجـال العمـل الرسمي والاجتماعي.

ثانيا : أهداف التأهيل

١- تزويد جميع العاملين في مجال البروتوكول بالمعارف والقدرات والمهارات التي تمكنهم من الوفاء بنجاح بالاحتياجات المهنية للعمل الدبلوماسي.

٢- تنمية معارف العاملين في مجال البروتوكول بأهمية العمل الاجتماعي.

٣- إعداد الخريجين بحيث يمكنهم للانصياع للأوامر والتكليفات الرسمية.

٤- تزويد الممارسين للمهنة التأهيلية بمزيد من التعليم أثناء العمل.

ثالثا: مكونات عملية التأهيل

(المدرب – المحتوى – المتدرب – الإمكانات والمعدات – البرامج التطبيقية)

وفيما يلي عرض موجز لهذه المكونات

أولا : المحتوى

يعرف المحتوى بأنه مجموعة متنوعة من الخبرات التي يتم تشكيلها وإتاحـة الفرصة للمتعلم المردود بها وهو ما يتم عبر عمليات التدريس التي تظهر نتائجهـا فيما يتعلمه الأفراد وقد يكون هذا من خلال المؤسـسات التعليميـة أو مؤسـسات اجتماعية أخرى ويشترط في هذه الخبرات أن تكـون منطقيـة وقابلـة للتطبيـق والتأثير.

هناك عدة أمور ينبغي مراعاتها في المحتوى :

١- أن تكون غالبية المواد المقررة متصلة بمجال البروتوكول اتصالا وثيقا ويضاف إليها مواد ومعارف عامة.

٢- أن تغطي المناهج الجوانب الاتصالية والإعلامية والاجتماعية المتخصصة واللازمة للعاملين في المجال الدبلوماسي حتى يتسنى لهم ممارسة عملهم بسهولة ويسر.

* مواد ثقافية : تهدف إلى التكوين الثقافي في معارف سياسية – اقتصادية – اجتماعية.

* مواد نظرية في مجال البروتوكول : والتي سبق الحديث عنها في الفصول السابقة.

* مواد تطبيقية : في كيفية التعامل في الحفلات والعزومات والمواسم والزيارات.

* مواد عملية : لتطبيق ما سبق عرضه من مواد تطبيقية عمليا.

* مواد متخصصة في مجال الاتيكيت والبروتوكول.

ثانيا : المدرب

سواء كانوا أساتذة جامعة أو أفراد في مجال العمل الدبلوماسي.

يعرف أستاذ الجامعة بأنه كل مشتغل بالتدريس والبحث من الأساتذة والأساتذة المساعدين والمدرسين ويستخدم عدة مصطلحات للإشارة إلى الأستاذ الجامعي منها أستاذ professor ومعلم teacher ومحاضر lecture وعضو هيئة تدريس faculty member

وهناك عدة أدوار يقوم بها أستاذ الجامعة :

١- **الدور الأكاديمي يشير إلى الأنشطة التي يضطلع عليها أستاذ الجامعة وتتعلق بالتدريس والبحث العلمي والخدمة العامة.**

٢- **الدور الإداري يقصد بها الأعمال الإدارية التي ارتبطت بأستاذ الجامعة كرئاسة القسم أو وكالة الكلية أو عمادتها.**

ثالثا : الطلاب (المتدرب)

يعد الطالب هو الأساس في العملية التدريبية حيث أنه المستهدف منها ، فالطالب في مجال العمل الدبلوماسي يجب أن يكون لديه الآتي:

١- القدرة على التعبير اللغوي السليم.

٢- أن يكون واسع الأفق.

٣- أن يكون لديه ثقافة واسعة.

٤- أن يجتاز الاختبارات التي تنظمها وزارة الخارجية.

٥- أن يكون لديه قدرة على الإبداع والابتكار.

٦- أن يكون خاليا من الأمراض النفسية والتشوهات الخلقية والجسمية.

رابعا : الإمكانيات التدريبية

١- لابد من توافر الإمكانيات والمعدات من حيث الكم والكيف لتحقيق الأغراض التعليمية .

٢- لابد من توافر مكتبة تحتوى على الكتب القيمة في التخصصات المختلفة.

٣- أن تكون خدمات هذه المكتبة متاحة لاستخدام الطلاب وأعضاء هيئة التدريس من أكاديميين وخبراء .

٤- أن تتيح المكتبة لمستخدميها الاتصال بقواعد البيانات وشبكة المعلومات.

٥- أن توفر الوحدة الأكاديمية للطلاب والسينما فرص التدريب على المعدات والأجهزة التي سوف يحتاجون التعامل معها.

٦- أن توفر الوحدة أماكن مناسبة لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.

٧- أن تتيح لهم فرص مماثلة لما سيتم التعامل معه في المستقبل للتدريب عليه من حفلات وطرق تناول الأطعمة المختلفة والتعامل مع الجنس الآخر والتعامل مع الزملاء وغيرها.

مراحل البرنامج التدريبي :

يتكون البرنامج التدريبي من عدة مراحل هامة هي :

١- مرحلة التمهيد والإعداد للعملية التدريبية والتي غالبا ما تكون مدتها

أسبوع.

٢- مرحلة الملاحظة والاكتشاف والمشاهدة العملية ومدتها أسبوعين تقريبا.

٣- مرحلة التطبيق العملي والوضع في نماذج محاكاة للمواقف التي يحتمل أن يوضع فيها الدبلوماسي ومدتها ثلاثة أسابيع.

٤- مرحلة الممارسة الفعلية تحت الاختبار ومدتها أربع أسابيع.

٥- مرحلة إنهاء التدريب والتي فيها يتم تسليم المتدرب مهام وظيفية ليقوم بعمله الرسمي.

وترجع أهمية تدريب العاملين في مجال البروتوكول لعدة اعتبارات من أهمها

١- زيادة فاعلية الخدمات الدبلوماسية في التأثير العام.

٢- حسن استخدام الإمكانيات المتاحة لتحسين العلاقات الدبلوماسية في الداخل والخارج.

٣- إعداد احتياطي كافي من الدبلوماسيين لمواجهة متطلبات التوسع في مجال العلاقات الدبلوماسية لخدمة الحياة السياسية والاقتصادية والثقافية داخل المجتمع.

٤- الارتقاء بالذوق العام.

٥- توسيع مدى التقارب والصداقة بين العديد من دول العالم وهو ما يساعد على نشر السلام والمحبة.

٦- الحفاظ على التراث الوطني والتقاليد الوطنية مما يدعم الهوية الوطنية للدولة.

٧- الحفاظ على سيادة الدولة داخل أرضها وخارجها.

وهناك بعض المناهج الأساسية التي يجب مراعاتها في تصميم المنهج التدريبي:

١- ينبغي ألا يركز التدريب على الجانب المهني الدبلوماسي وحده بل لابد أن يشمل أيضا قدرا من التثقيف حول القضايا العامة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية داخل وطنه وخارجه.

٢- الحرص على ضرورة التدريب العملي المقترن بالتدريب النظري وذلك لأن العمل في مجال البروتوكول تطبيقي أكثر بكثير من كونه نظري ٠

٣- حسن اختيار المدربين ، والذي يجب أن يتم على أساس توافر الخبرات المهنية والشخصية اللازمة ، والانفتاح على التجارب الخارجية والمرونة في العمل والقدرة على العطاء٠

٤- توفير درجة عالية من التفرغ والراحة للمشرفين على أعمال التدريب والمتدربين أنفسهم ٠

٥- الاستعانة في عملية التدريب ببعض العناصر ذات الخبرة الخاصة في الأجهزة المختلفة للدولة لضمان الاستفادة من أحسن الخبرات المتاحة ولتعزيز الثقة بين الأجهزة المختلفة بما يحقق الرقي والرفاهية للمجتمع بجانب الحفاظ على سلامته واستقراره ٠

٦- ضرورة وضع نظام للتقييم على أن يعد قبل بدء المنهج التدريبي ويقيم مدى نجاح المنهج التدريبي في تحقيق أهدافه ومدى تطبيقه في الواقع العملي٠

الفصل العاشر

المهارات الواجب توافرها
في العاملين في مجال البروتوكول

- مفهوم المهارة في مجال البروتوكول.
- شروط اكتساب المهارة في البروتوكول.
- خصائص المهارة في البروتوكول.
- أهمية المهارة.
- المهارات الواجب توافرها في العاملين بالبروتوكول.

أولا : مفهوم المهارة :

تعددت وتنوعت تعريفات المهارة إلا أن هناك تعريفات هامة للمهارة عرفها البعض هي أنها عبارة عن تنظيم معقد للسلوك تطور من خلال عملية التعليم واتجاه نحو هدف معين أو تركز على نشاط محدد كما يستخدم مصطلح مهارة في تقويم السلوك الشخصي والتأثير في سلوك الآخرين .

ويرى فؤاد أبو حطب أن المهارة لها عدة معاني منها الإشارة إلى نشاط معقد معين يتطلب فترة من التدريب والممارسة المنظمة والخبرة المضبوطة بحيث تؤدي بطريقة ملائمة وعادة ما يكون لها وظيفة مفيدة.

ويعرفها نصيف فهمي مقريوس بأنها تشير إلى القدرات العقلية والنفسية والاجتماعية الفطرية والمكتسبة التي تميز بها شخص ما ويستخدمها في العلاقات الاجتماعية وتحقيق التكيف النفسي والاجتماعي.

وتعرفها ماجدة حامد بأنها قدرة الشخص على إحداث التأثيرات المرغوبة فيها وفي الآخرين والقدرة على إقامة تفاعل اجتماعي ناجح معهم ومواصلة هذا التفاعل.

تعريف رفعت الضبع للمهارة : " هي قدرات خاصة للفرد تمكنه من إنجاز العمل بأقل وقت وتكاليف وبأفضل ما يمكن.

ثانيا : شروط اكتساب المهارة :

هناك مجموعة من الشروط التي يجب على العاملين في مجال العمل الرسمي والاجتماعي (البروتوكول) مراعاتها سنعرفها فيما يلي :

١- أن يتمتع المتدرب بالنضج الجسمي والعصبي الذي يؤهله لاكتساب المهارة.

٢- تقبل التوجيه والإرشاد المناسب لاكتساب المهارة المحددة .

٣- أن يكون لدى المتدرب رغبة شديدة لتعليم المهارة ومقتضياتها.

٤- أن يقوم المدرب بعملية تشجيع دائمة للمتدربين لإكسابهم المهارات والأداء السليم٠

٥- توفير القدوة أو النموذج السليم للمتدربين٠

٦- الاستعداد لتعليم المهارة والتدريب عليها من خلال البعد عن التعقيد وتقديم نماذج عملية وتطبيقية للمهارة المطلوب تعلمها٠

٧- الاستعانة بالخبرات والتجارب السابقة للعاملين في مجال الاتيكيت والبروتوكول ٠

ثالثا : خصائص المهارة :

هناك ثلاث خصائص رئيسية للمهارة وهى :

١- تتابع الاستجابات

٢- التآزر الحسي والحركي

٣- أنماط الاستجابة٠

ونتناول كل منها بالتفصيل فيما يلي :

أ) تتابع الاستجابات

يتطلب الأداء الظاهر في مجال البروتوكول سلسلة من الاستجابات من النوع الحركي وهي تختلف عن الاستجابات اللفظية في أنها حركات عضلية أي حركات أطراف والمهارة هي سلسلة من هذه الحركات تربط كل منها مع الأخرى في تتابع معين حيث تقوم كل استجابة بدور المثير للاستجابة التالية مثل أصول اللياقة في السلام ومد اليد للتعامل مع السيدات في أنواع الحفلات المختلفة أو أثناء الجلوس وأسبقية الجلوس في المقاعد على السفرة أو أسبقية الجلوس في السيارة ، وكذلك مهارة تناول الطعام وغيرها ٠

ب) التآزر الحسي الحركي

يمكن القول التآزر الحسي الحركي هو استخدام لعضلات الجسم مجتمعة في تتابع يشمل الأذرع – الأرجل – الأيدي– الأقدام – الأصابع ٠

ج) أنماط الاستجابة

يمكن اعتبار السلوك الماهر تنظيما لسلاسل المثيرات والاستجابات في أنماط كلية أكبر .

رابعا : أهمية المهارة :

١- تكمن أهمية المهارة في أنها مجال هام وفعال لتحقيق التواصل والتفاعل الاجتماعي في مجال العمل الرسمي مما يؤدي إلى تحقيقه بشكل أكثر فاعلية ونجاح.

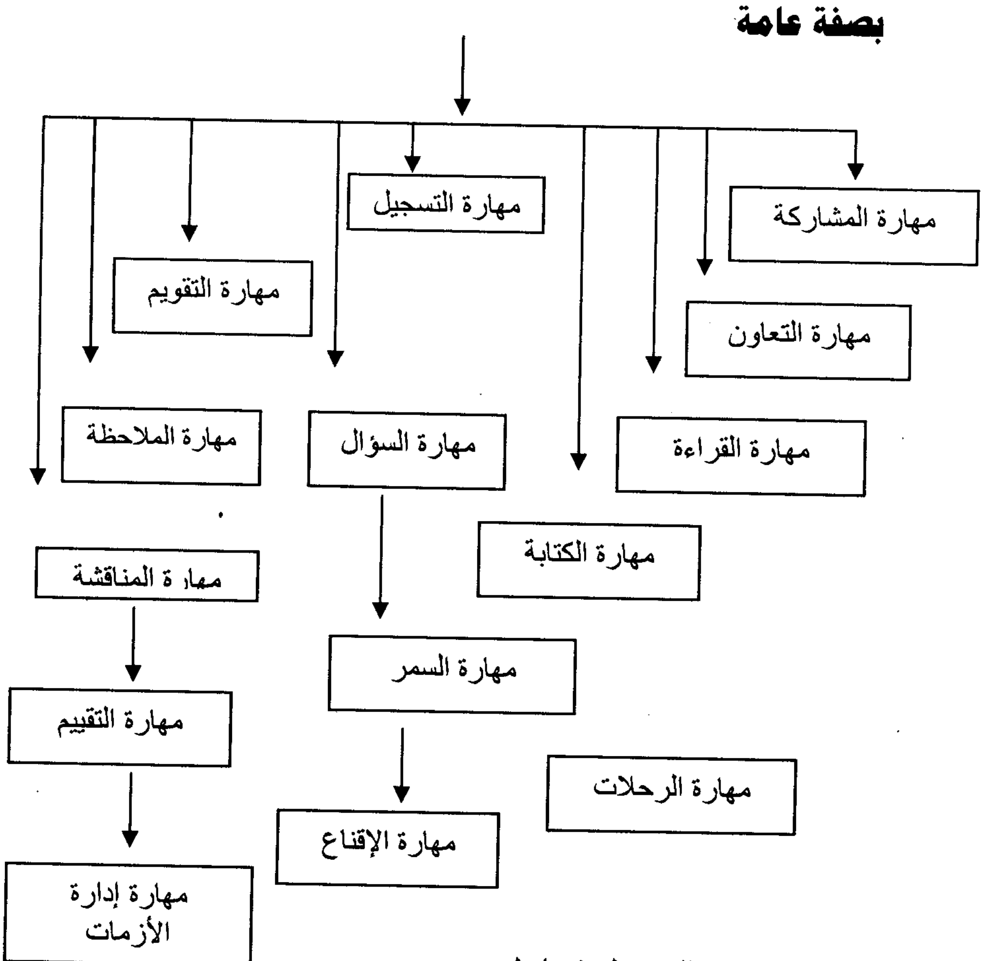
٢- يساعد اكتساب المتدرب للمهارة على استمتاعه بالأنشطة التي يمارسها وتحقيق إشباع للحاجات النفسية لديه.

٣- يساعد اكتساب المهارات على تحقيق قدر كبير من الاستقلال الذاتي والاعتماد على النفس والاستمتاع بأوقات الفراغ كما يساعدهم على تدعيم ثقتهم بأنفسهم ومشاركة الآخرين في الأعمال التي تتفق مع قدراتهم وإمكانياتهم.

٤- تعتبر المهارات ضرورة لكل نشاط يقوم به الإنسان لأنها تسير سريان النشاط وتمكنه من القيام بتنفيذ الواجبات الصعبة والكبيرة والمركبة خاصة مع عدم السماح بوقوع الخطأ في مجال البروتوكول مما قد يترتب عليه من مشاكل قد تصل إلى قطع العلاقات الدولية أو إنهاء التمثيل الدبلوماسي لدولة.

٥- تساعد على زيادة القدرة على الابتكار والإبداع في حدود الطاقة الذهنية والجسمية بما يؤدي على النجاح في تحقيق المهام المسندة وبالتالي تحقيق التقدم في مجال العمل خاصة والحياة عامة .

خامسا : أهم المهارات الواجب توافرها في العاملين في مجال البروتوكول بصفة عامة



ونتناول هذه المهارات بالتفصيل فيما يلي :

١ – مهارة المشاركة :

ترتكز الحياة الديمقراطية السليمة على اشتراك المواطنين في مسئوليات التفكير والعمل من أجل مجتمعهم وهي وسيلة وليست غاية لأنه عن طريق مجالات المشاركة تتأصل فيهم عادتها وتصبح جزء من ثقافاتهم وسلوكهم ٠

خصائص المشاركة :

١- المشاركة سلوك تطوعي ونشاط إرادي ولا يقام تحت ضغط أو إجبار مادي أو معنوي ٠

٢- المشاركة عملية اجتماعية شاملة ومكتملة.

٣- المشاركة سلوك إيجابي واقعي.

٤- المشاركة عملية مقصودة وليست عفوية .

٥- المشاركة هدف ووسيلة معا.

أهمية المشاركة :

١- للمشاركة أهمية كبيرة على مستوى الأفراد العاملين في مجال البروتوكول وعلى مستوى المجتمع ككل لأنها تعتبر شكلا من أشكال التعليم حيث يتعلم المواطنون من خلال حقوقهم وواجباتهم ، وهذا يؤدي بدوره إلى معرفة تامة وإدراك كبير لهذه الحقوق والواجبات وإلى مزيد من الواقعية والمرونة في مطالب هؤلاء المواطنين .

٢- تساعد المشاركة على أن تكون العلاقة بين الفرد ووطنه الصغير على أساس سليم فلا يسعى وراء حقوقه فقط ولكنه سيلتزم بأداء واجباته أيضا وهو الأمر الذي سينعكس بالضرورة على الشعور بالانتماء للوطن الكبير.

٣- تعود المشاركة بالفائدة المباشرة من خلال المشاركة مع الآخرين في الأنشطة المختلفة فهي وسيلة فعالة لحل المشكلات.

٢ – مهارات التعاون :

والتعاون هو ذلك الموقف الذي يكون فيه الهدف مشترك بين الأفراد والذي يلزم الأفراد بالعمل معا ويكون تحقيق الهدف المشترك من خلال مساعدة الآخرين.

أشكال التعاون :

أ) التعاون اللفظي : ويقصد به أن يقبل الإنسان على التحدث مع الآخرين وعمل علاقات معهم من خلال الكلمة المنطوقة ويظهر هذا الشكل من أشكال التعاون بين الأفراد أثناء أداء الأدوار.

ب) والتعاون من أجل الإنجاز: ويقصد به أن يتعاون الأفراد مع بعضهم البعض من أجل مسئولية أو مهمة أو عمل اسند لهم ويتم ذلك من خلال

تعويد الأفراد على تحمل المسئولية مما يؤدي إلى التعود على التعاون مع باقي أفراد المجتمع ٠

ت) الهوايات التعاونية : وهي مرحلة يمر بها الأفراد حيث يسود بينهم فيها التعاون بكل معانيه ويظهر الهوايات في هؤلاء الأفراد بعضهم البعض ولقد حثت السنة النبوية على أهمية التعاون بين الأفراد حيث قال رسول الله صلى الله عليه وسلم :" مثل الأخوين اليدين تغسل إحداهما الأخرى "٠

٣- مهارة القراءة :

يرى كثير من الباحثين أنها أسلوب من أساليب النشاط الفكري في حل المشكلات يبدأ بإحساس الإنسان بمشكلة ما ثم يأخذ في القراءة لحل هذه المشكلة ويقوم في أثناء ذلك بجمع استجابات لحل المشكلة من تفكير وانفعال عقلي وفسيولوجي للإنسان إضافة حاسة البصر والنطق والحالة النفسية ٠

أهمية القراءة :

١- أنها أهم وسائل التفاهم والانفعال من الناحيتين المادية والروحية ٠
٢- القراءة وسيلة الفرد لاكتساب المعلومات والمهارات والخبرات المختلفة٠
٣- تعد وسيلة للترويح عن النفس وقضاء وقت الفراغ فيما ينفع٠
٤- تعد وسيلة لاتصال الفرد بغيره مهما تباعدت المسافات٠
٥- تساعد على تنمية الأفراد وتزويدهم بالمعارف البشرية لمساندة التقدم ٠
٦- تساهم في تنمية التذوق وتعميق العواطف الإنسانية٠
٧- تساعد على إثراء رصيد القارئ اللغوي وتعوده على السرعة في القراءة والفهم والنقد والتحليل للمادة المقروءة

مهارة الكتابة :

حيث تسمح الكتابة بالرجوع إلى المعلومات وقت الحاجة إليها في اى وقت كما تعمل على نقل المعلومة إلى اكبر عدد من الناس وبذلك تسمح بتوصيل جميع المعلومات المراد إيصالها سواء كانت تعليمات أو أوامر أم بيانات أم إحصاءات وتقديمها بصورة تفصيلية واضحة وبفاعلية إلى أفراد الجمهور المقصود ٠

٥- مهارة السؤال :

يعتبر السؤال أساس عملية التفاوض ويستخدم لجذب الانتباه والحصول على المعلومات وإثارة التفكير والوصول إلى نتيجة .

أهمية مهارة السؤال:

١- يساعد على بقاء الموضوعات المراد طرحها واضحة في ذهن المتحدث .

٢- يحدد بدقة ما يريد طرحه وبالتالي الحصول على الإجابات الدقيقة .

٣- تقسيم الإجابات إلى نقاط وموضوعات متفرعة فتسهل من ثم الإجابة وتحديد جوانب الأهمية في موضوع الحديث .

٤- تعطى المتحدث فرصة للتفكير والتوقف عند كل سؤال للبحث عن الإجابة المناسبة .

٦- مهارة التسجيل :

والتسجيل هو تدوين المعلومات والحقائق المطلوب حفظها من النسيان .

أنواع التسجيل :

ا-التدوين أو الكتابة .

ب-صوتي :أجهزة التسجيل .

ج-ضوئي: شرائح الصور .

د- صوتي وضوئي (فيديو)

٧- مهارة التقويم :

والتقويم هو تقدير القيمة للتغيرات التي تصاحب الجهود المبذولة لمعرفة مدى تحقيق الأهداف .

تعريف رفعت الضبع لمهارة التقويم : هي عملية إصلاح الأخطاء لتحقيق الأهداف المرجوة بأقل وقت وتكاليف

خطوات التقويم :

١-تحديد أهداف البرنامج .

٢-وضع مستويات التقويم٠

٣-جمع البيانات٠

٤-تحليل البيانات٠

٨- مهارة الملاحظة :

والملاحظة هي مراقبة مقصودة تهدف إلى رصد أى تفسيرات تحدث لأي ظاهرة إنسانية أو طبيعية أو مناخية٠

أركان الملاحظة :

١- شخص ملاحظ٠

٢- شيء ملاحظ٠

٣- ناتج الملاحظة٠

أساليب الملاحظة:

١- بسيطة٠

٢- مركبة٠

شروط الملاحظة الصحيحة:

١- سلامة الحواس والخلو من الانفعال والتوتر٠

٢- الخلو من التحيزات الذاتية والمؤثرات الخارجية٠

٣- اليقظة وسرعة البديهة وحسن اختيار الموقع٠

٤- القدرة على استنباط فواصل الحدود بين الصفات المختلفة٠

٩- مهارة المناقشة والحديث :

وهو الحوار اللفظي بين شخصين أو أكثر للتواصل لحقيقة موضوع المناقشة٠

أهداف المناقشة وفوائدها :

١- تساعد في دراسة شخصية الأعضاء الذين يتعامل معهم والتأثير في عملية التفاعل لتنمية تلك الشخصيات٠

٢- ملاحظة مشاعر الأعضاء لدراستها٠

٣- تدعيم العلاقات الرسمية والاجتماعية.

٤- التعرف على إمكانيات وقدرات الأعضاء.

١٠- مهارة السمر :

وهو لون من ألوان النشاط الترويحي التي قد تصاحب الزيارات الرسمية.

أهداف السمر :

١- توثيق الصلات بين الأفراد.

٢- بث روح المرح.

٣- التدريب على روح التعاون.

٤- إظهار ذاتية الفرد وتنمية شخصيته.

٥- إظهار المواهب وإعطائها فرصة للتدريب.

تنظيم السمر :

يتم تنظيم السمر من خلال عدة لجان تقوم بعدة أدوار من أهمها :

* لجنة النظام :

وتقوم بإرشاد المدعوين للأماكن المخصصة لهم مع ملاحظة النظام في المنطقة الخاصة بكل منهم.

* لجنة الاستقبال :

وتقوم باستقبال كبار المدعوين والترحيب بهم واصطحابهم إلى أماكن جلوسهم.

* لجنة المسرح :

وهي اللجنة المختصة بالإشراف على عملية إعداد وتجهيز المسرح.

* لجنة إعداد مكان الحفل :

وتشرف على اختيار مكان الحفل واختيار الكراسي وتحديد أعدادها وأشكالها وإعداد اللافتات الإرشادية.

* لجنة المشتريات :

وهي المختصة بشراء الإكسسوار والماكياج والملابس وحصر وشراء طلبات مختلف اللجان.

* لجنة البرامج :

وتقوم بوضع البرنامج وترتيبه وتنظيمه والتدريب عليه .

* لجنة التنسيق :

تتكون من مقرري أو رؤساء اللجان وهي مسئولة عن الحفل حتى يخرج كعمل متكامل.

١١- مهارة الرحلات :

تمثل الرحلات وقت طيب للأعضاء الدبلوماسيين الداخليين والخارجيين وتمثل فرص لاكتساب خبرات ومعلومات والتعريف على مجتمعاتهم ووسيلة لتنمية العلاقات الثقافية والاجتماعية.

١- المرحلة التمهيدية (الإعداد)

وفيها لابد من مشاركة الأعضاء في كافة الإجراءات من تحديد الأدوات والإمكانيات وأخذ الموافقة من الجهات المسئولة وكذلك التصاريح اللازمة للزيارة وتحديد البرنامج وإعداد سجل خاص لبيانات كل عضو وتوزيع برنامج الرحلة وتعليماتها على جميع الأعضاء للمحافظة على النظام.

٢- المرحلة التنفيذية :

وهي عملية هامة يتضح من خلالها نجاح أو فشل الرحلة ولابد من التأكيد منذ البداية على التعليمات الأساسية المتعلقة بالنظام والسلوك وبدء الرحلة في ميعادها وتحديد لجنة للبرنامج وتنفيذ باقي الأعضاء.

٣- المرحلة التقويمية :

هي عملية هامة تشتمل على تقييم للخطوات الرئيسية التي سارت عليها الرحلة ويشمل :

١- إعداد البرامج لتحقيق الأهداف.

٢- المستفيدين من حيث العدد وشروط العضوية.

٣- تحديد المكان المناسب.

٤- اختيار الجهاز الوظيفي (فني – إداري – عمال).

٥- إعداد برنامج المعسكر والذي ينقسم إلى :

أ- البرنامج العام

* لابد أن يتفق هذا البرنامج مع أهداف المعسكر.
* أن يكسب الأطراف مهارات
* أن يكون مَرن بحيث يمكن تعديله لتحقيق الأهداف المطلوبة .
* أن يدرب الأعضاء على الاعتماد على النفس.
* يتيح الاندماج للأعضاء.

ب) البرنامج اليومي:

* الاستعداد الشخصي وتجهيز أماكن النوم.
* إعداد طابور رياضي وخدمة عامة ونظافة المعسكر، ووجبة الإفطار .
* جولة ترفيهية بعد تحية العلم.
* تناول وجبة الغذاء.
* راحة وجبة الغذاء.
* برنامج النصف الثاني من اليوم.
* وجبة العشاء.
* نشاط ترويحي " السمر ".

١٢- مهارات الاتصال الفعال :

إن الهدف الأساسي لعملية الاتصال هو التأثير في الآخرين سواء لإقناعهم بأمور واتجاهات معينة مرغوبة وتعزيز الاتجاهات لدى الجمهور أو لتغيير قيم وأمور غير مرغوبة في المجتمع.

ولزيادة القدرة على إحداث هذا التأثير في الجمهور المتنوع لابد أن تتوافر

بعض المهارات الاتصالية المختلفة لدى القائم بالاتصال " المرسل " وبين المستفيد من عملية الاتصال " المستقبل "

وتتمثل مهارات الاتصال بالنسبة للمرسل " القائم بالاتصال " في :

١- مهارة الحديث ·

٢- مهارة السئول·

أما مهارات الاتصال بالنسبة للمستقبل " متلقي الرسالة " فتتمثل في :

١- مهارات الإنصات " الاستماع "

٢- مهارة القراءة ·

٣- مهارة الكتابة ·

ونتناول هذه المهارات بالتفصيل فيما يلي :

١- مهارة الإنصات " الاستماع " :

تمثل مهارة الإنصات الوجه الآخر لمهارة الحديث ومن الاثنين معا يتحدد طرفا عملية الاتصال الرئيسيين " المرسل – المستقبل " ، والاستماع مهارة أساسية للفرد يتعلمها في بداية حياته منذ نعومة أظافره فالطفل يتعلم الاستماع قبل الكلام فالاستماع أول مهارات الاتصال وأساسي للمهارات الاتصالية الأخرى وتتلخص عناصر الاتصال الشفهي في التفكير ، والكلام ، ثم الاستماع

وللسمع أهمية خاصة تجعله في المرتبة الأولى عن باقي الحواس وبخاصة البصر وذلك للأسباب التالية :

١- إن السمع هو اسبق حواس العقل التي توصل الإنسان بالكون·

٢- تعلو حاسة السمع حاسة البصر في اتساع المدى وفي القدرة على الشمول والإحاطة·

٣- إن الاستماع شرط أساسي في النمو اللغوي بصفة عامة ·

٤- إن الاستماع يقوي انطباعات الود والصراحة مع الآخرين ·

٥- اكتساب خبرات الآخرين فالاستماع يوسع مدارك الفرد ويزيد قدراته على الفهم من خلال التعلم من الآخرين·

٦- تزويدنا بالمعلومات الجديدة.

٧- تحسين العلاقات الاجتماعية مع الآخرين مما يسهل مهمة التفاعـل معهـم والتأثير عليهم.

٨- تأكيد أهمية الحديث ليتبادل الخبرات مع الآخرين .

٩- إثارة الإعجاب والسرور في النفس .

١٠- الفهم والقدرة على تقييم الأمور.

عناصر عملية الاستماع " الإنصات " :

تحدث عملية الاستماع عندما يوجد متحدث يضع فكرة في كود ، ومستمع يفك الكود ويحاول تفهم ما يقال ويحدد الاستجابة التي على ضوئها سيستمر الـشخص الآخر في الحديث ، أو سيتحول ليأخذ دوره في الاستماع ولهـذه العمليـة أهميـة خاصة في مجال البروتوكول حيث يتوقف عليها العديد من العوامل الأساسية التي تساعد على النجاح في أداء المهام الرسمية كما أن الفشل فيها قد يؤدي إلى قطـع العلاقات الدبلوماسية والتسبب في العديد من المشاكل السياسية والاقتصادية .

وفيما يلي يمكننا أن نحول عملية الاتصال السمعي إلى مجموعة من العناصر الأساسية هي :

١- المتحدث .

٢- الرسالة .

٣- المستمع.

٤- الإدراك.

٥- بيئة الاستماع.

٦- التشويش.

٧- رجع الصدى .

أ) المتحدث " المرسل "

وهو الشخص الذي يضع فكرة في كود ، ويعد أحد العناصر الرئيـسية فـي

عملية الاستماع ، وتتوقف فاعلية الاستماع على مجموعة من العوامل المتصلة بالمتحدث وأهمها ما يلي :

*** سرعة حديث المرسل :**

فالمعدل الطبيعي للحديث كما انتهت إلى ذلك البحوث يتراوح من ١٢٥ إلى ١٧٥ كلمة ، بينما معدل التفكير يتراوح ما بين ٤٠٠ إلى ٨٠٠ كلمة في الدقيقة والفرق بين معدل الحديث ومعدل التفكير يعطى الفرصة للمستمع للاستيعاب ولتنظيم ما يحصل عليه من معلومات وتقييمها لتحديد الاستجابة ويمكن تحسين عملية الاستماع عن طريق الاستفادة من هذا الفارق في إجراء العمليات العقلية .

*** لغة المرسل " لهجة الرسالة " :**

لهجة المتحدث الواضحة والمفهومة للمستمع تؤثر على مدى فاعلية عملية الاستماع ، ولذلك إذا كان المتحدث يتحدث باللهجة المحلية ، فعليه التأكد أولا من أنها مفهومة للمتلقي ، حتى لا يفقد انتباه المتحدث كما أن عليه ألا يتحدث بطريقة رتيبة ، وأن يتجنب التمتمة والغمغمة .

*** درجة الانفعال :**

المتحدث الجياش المشاعر والمقنع بما يقول أكثر قدرة على جذب المتلقي وعلى جعله يستمع بعناية وبدقة للرسائل اللفظية ويقوي التفاعل بينهما في ظل هذه الظروف .

*** مكانة المتحدث :**

تؤثر مكانة المتحدث على درجة فهم واستيعاب الحديث ؛ فالمتحدث صاحب السلطة أو النفوذ أو الخبرة يتزايد اهتمام المتلقين بما يقوله وكذا أيضا إذا كانت للمتحدث جاذبية أو مصداقية لدى المتلقي ، فإن المتلقي يستمع لما يقوله ويتأثر به .

ب) الرسالة

وهي محصلة وضع فكر المتحدث في رمز ، وتمثل الناتج المادي والعقلي للمصدر ، وفي حالة الاتصال الشفهي يعتبر الحديث أو الكلمات المنطوقة هي

الرسالة والمعاني التي ينقلها المتحدث يمثل الكلام المنطوق جزء منها ، أما باقي المعاني فتكمن خارج الكلمات المنطوقة وهي اللغة غير اللفظية والتي تعطي مدلولات أو معاني تتفق أو تختلف مع ما يقوله المتحدث من كلمات.

وتؤثر طبيعة الرسالة على عملية الاستماع من جوانب متعددة منها:

١- جانب الألفاظ والمعاني (واضحة / غير واضحة)

٢- جانب الصوت ومدى وضوحه .

٣- المكونات غير اللفظية في عملية الاستماع (التعبير بالوجه) وحركة الجسد والأيدي.

ج) المتلقي أو(المستمع):

وهو الطرف الأساسي في عملية الاستماع وهو الذي يستقبل المؤثرات الصوتية ويضفي عليها معنى معين بعد تميزها وإدراكها ، وبه يحقق هدف المتحدث من عملية الإرسال بل وتتوقف عليه عملية الإرسال.

ولنجاح عملية الاتصال ينبغي أن تتوافر للمتلقي طبقا لما ذهبت إليه جمعية الاتصال الخطابي الأمريكية في اجتماعها السنوي لعام ١٩٨٤م مجموعة من المقومات والقدرات الأساسية وهي :

١- القدرة على فهم اللغة الشفهية للحديث وتميز الأفكار الرئيسية .

٢- القدرة على تحديد التفاصيل الفرعية.

٣- تميز العلاقات الواضحة بين الأفكار .

٤- القدرة على استيعاب أو استرجاع الأفكار والتفاصيل الرئيسية وإضافة إلى هذه القدرات حددت الجمعية مجموعة من المهارات الأساسية التي ينبغي أن تتوفر للمتلقي والتي يتوقف عليها نجاح عملية الاتصال ذاتها وهي :

أ) الانتباه وسعة الأفق.

ب) إدراك هدف المصدر.

ت) التمييز بين جمل الحقيقة والرأي.

ث) التمييز بين البراهين المنطقية والعاطفية.

ج) ملاحظة مدى الحياد أو الانحياز للمصدر.

ح) تمييز اتجاه المصدر.

خ) تمييز التناقضات بين الرسائل الشفهية وغير الشفهية للمصدر.

د) الإدراك

يعد الإدراك أحد مكونات عملية التعامل مع المعلومات ، فحين يستقبل النظام السلوكي المعلومات عن المثيرات المختلفة يتم نقلها إلى منطقة متخصصة في العقل لمعالجتها بالتحليل والبحث حتى يستخرج النظام منها الدلالات والمعاني التي يعتمد عليها في اختيار أنواع الاستجابات التي تصدر عنه فعملية الإدراك هي عملية تفسير المعلومات الواردة للنظام السلوكي وتكوين المفاهيم والتصورات عن العالم المحيط.

ويتوقف نجاح عملية الاستماع ومدى قدرة المتحدث على تحقيق أهدافه على المكونات الإدراكية التي تؤثر على عملية الاستماع وتحدد بالتالي مدى نجاح المتحدث في تحقيق أهدافه ومن أهم هذه العوامل ما يلي :

١- دقة الاستماع والانتباه المركز.

٢- فهم الموضوع المثار كاملا والذي يتم من خلال توافر عدة مهارات هي :

أ) التحليل.

ب) التفسير.

ت) الموازنة.

ث) النقد والتقويم.

ج) اتخاذ اتجاه معين.

ح) تدوين الملاحظات عن موضوع الاستماع.

هـ) الظروف البيئية

فالبيئة التي يتم فيها عملية الاستماع تؤثر على مدى فاعلية الاستماع وذلك من

خلال متغيرات عديدة من أهمها :

* الطقس والحرارة.
* الضوضاء.
* مدى الراحة في الجلوس.

و) التشويش

وهو مجموعة العوامل التي تؤدي إلى ظهور اختلاف بين الرسالة المنطوقة والرسالة المسموعة وهو نوعان :

١- تشويش ميكانيكي : ويعني أي تغيير أو تداخل فني يطرأ على إرسال الإشارة في رحلتها من مصدر المعلومات إلى الهدف الذي يزيد المصدر الوصول إليه ، وتحدث عملية التشويش الميكانيكي من عدة جوانب من أهمها :

* تدخل خارجي يؤثر على وضوح الرسالة مثل مصادر الضوضاء الخارجية.
* التدخل الذي يأتي من عيوب آليات الإرسال والاستقبال نفسها.
* ضعف حاسة السمع عند المتلقي.
* ضعف الأحبال الصوتية أو إصابة المتحدث بالبرد أو غيره مما يؤثر على أجهزة النطق.
* سرعة الحديث وتحدث المرسل بلهجة غير مفهومة.
* الاستماع إلى أكثر من شخص يتحدثون في وقت واحد.

٢- التشويش الدلالي : ويقصد به فهم الرسالة بمعنى آخر عن المعنى الأصلي لها وغالبا ما يحدث نتيجة بـــ :

* عدم انتباه المتلقي نظرا لانشغاله بقضايا أخرى أكثر أهمية.
* صعوبة موضوع الحديث بحيث يتجاوز قدرته على الفهم والاستيعاب .
* عدم موافقة موضوع الحديث وما يحمله من قيم وأفكار مع إطاره الدلالي .

* الخبرات السابقة •

* الحالة المزاجية للمتلقي•

ز) رجع الصدى

ويتمثل في مجموعة الاستجابات اللفظية وغير اللفظية بين طرفي عملية الاستماع ، ويتوقف على نوع هذه الاستجابات تحديد استمرار عملية الاتصال أو توقفها أو إظهار جوانب الموافقة أو الرفض أو الاعتراض أو الاستفسار حول ما تتضمنه الرسالة الإعلامية ، وفي حالة الاتصال السمعي يتمثل رجع الصدى في :

* الاستجابة اللفظية•

* الاستجابة غير اللفظية•

١٣- مهارة الإقناع :

إن الهدف الأساسي للقائم بالاتصال بصفة عامة والعاملين في مجال الاتيكيت والبروتوكول هو إقناع المستمع برسالته خاصة وأن هذا الإقناع يتوقف عليه مستقبل العلاقات الدولية والرسمية غالبا :

وتتوقف مهارة الإقناع لدى المتحدث على توفر عدة عناصر هامة وأساسية هي :

١- الاستشهاد بالقرآن الكريم :

وهو دستور الحياة الذي وضعه رب العزة سبحانه وتعالى كمنهاج للمسلم القائم على الإقناع والمنطق•

٢- الاستشهاد بالإنجيل والتوراة :

٣- الاستشهاد بالأحاديث القدسية:

٤- الاستشهاد بالسنة النبوية الشريفة :

٥- الاستشهاد بالدساتير والقوانين واللوائح والقرارات:

خاصة تلك القوانين واللوائح المنظمة للعمل الرسمي والاجتماعي والنصوص والمعاهدات والبروتوكولات الدولية •

٦- الالتزام بالإجماع والقياس وبالعرف والعادات والتقاليد الاجتماعية الصحيحة والسائدة في المجتمع حتى لا يشعر المستمع أنك غريب عنهم مما يساعد على خلق جو جيد من الألفة التي تساعد على تسهيل مهمتك في الإقناع .

٧- الالتزام بالقياس العقلي السليم والتسلسل المنطقي في الحديث.

٨- تحري الصدق في كل ما يقال لأنه أقرب وأسهل طريق للإقناع.

١٤- مهارة إدارة الأزمات :

يعد مفهوم الأزمة من المفاهيم واسعة الانتشار في حياتنا المعاصرة حيث أصبح بشكل أو بآخر يمس كافة نواحي الحياة ؛ فالأزمة عبارة عن لحظة حرجة أو نقطة حاسمة يتحدد عندها مصير تطورها إما إلى الأفضل وإما إلى الأسوأ.

وفي مجال العلاقات الرسمية سواء كانت داخلية أو خارجية فإن مدى توافر مهارة إدارة الأزمة لدى الدبلوماسي أو أي من العاملين بالعمل الرسمي أو الاجتماعي يساعد على الحفاظ على العلاقات الداخلية والخارجية بل وتدعيمها وخلق نوع من التعاون على المستوى الداخلي والخارجي في الوقت نفسه، ولذلك كان علم السياسة والاجتماع من أهم العلوم التي اهتمت بمجال إدارة الأزمات.

وقد يكون سبب الأزمة خارج عن إرادة الإنسان وبالتالي لا يمكن التحكم فيها إلا بإيقافها أو بإضعافها ، وقد ترجع هذه السباب على الإنسان مثل سوء الفهم ، سوء الإدراك ، سوء التقدير، سوء التخطيط ، الإدارة غير الرشيدة ، الأخطاء البشرية ، ضعف الإمكانيات المتاحة ، تعارض المصالح والأهداف.

أهداف إدارة الأزمات في مجال البروتوكول :

تهدف إدارة الأزمات في مجال البروتوكول إلى التعامل الفوري مع الأحداث ووقف تصاعدها وتحجيمها وعودة الاتصال الفعال مع جميع الأطراف وذلك من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف الفرعية الهامة وهي :

١- اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة.

٢- سرعة اتخاذ القرارات الحاسمة لمواجهة الأزمة٠

٣- تنظيم الجهود والتنسيق بين محاور الأزمة للتغلب عليها ومواجهتها بأقل خسائر ممكنة وفي أسرع وقت وبكفاءة عالية٠

٤- محاولة إعادة التوازن إلى حالته الطبيعية بأسرع وقت ممكن

٥- تحديد إجراءات منع التهديد وإعادة النظام والاستقرار في مجال العلاقات الرسمية والاجتماعية الداخلية والخارجية ٠

٦- التعرف بسرعة على نوع الأزمة سواء كانت داخلية أم خارجية أيا كان نوعها سواء كان سياسي أو اقتصادي أو اجتماعي أو ثقافي لأنها مهما كان نوعها سيكون لها تأثير على العلاقات الدبلوماسية خاصة إذا كانت خارجية٠

٧- تحليل عناصر الأزمة لتحديد الخطة المناسبة لمواجهتها٠

٨- تقييم تطورات موقف الأزمة أولا بأول وتعديل الخطط بناء على ما يستجد على هذا الموقف٠

المهارات الأساسية المطلوبة لإدارة الأزمة في مجال البروتوكول :

١- صفاء الذهن والقدرة على صناعة القرار٠

٢- سرعة البديهة والقدرة على ملاحظة كافة الأبعاد ٠

٣- استعمال العقل والمنطق في التفكير وتنحية النواحي العاطفية٠

٤- الأمانة والقدرة على إدارة دفة الحوار ٠

٥- القدرة على العمل تحت ضغط الوقت وإدراك الضغوط التي تفرضها الأزمة٠

٦- القدرة على إقامة صلات طيبة مع الآخرين ، والعمل في إطار فريق ٠

٧- القدرة على المرونة والتفكير الإبداعي٠

وعلى ذلك يجب أن يتوفر في الدبلوماسي مجموعة من السمات والميول والقدرات من أهمها:

* السمات الشخصية : وتشمل (النشاط والحيوية – الاتزان الانفعالي – السيطرة – الذكاء الاجتماعي – تحمل المسئولية – الموضوعية)
* الميول المهنية : وتشمل (الميول الابتكارية – الميول الإقناعية – الميول الاجتماعية – الميل إلى الأعمال الصعبة – الميول الفنية)
* القدرات العقلية : (تشمل الذكاء العام ، سرعة استدعاء الأفكار ، الحساسية للمشكلات ، التركيز وسط أشياء مشتتة ، القدرة على اتخاذ القرار ، القدرة على التخطيط ، سرعة الإدراك ، إدراك العلاقة بين الأشياء ، العمليات الحسابية ، القدرة على التذكر ، طلاقة التعبير).

القدرات البدنية : وتشمل (مرونة الحركة ، قوة اليدين ، قوة الأرجل والبدن بصفة عامة)

القدرات النفس حركية : **وتشمل (سرعة رد الفعل ، قوة الملاحظة)**

العوامل التي تساعد على نجاح العاملين في مجال البروتوكول في إدارة الأزمة :

١- إدراك أهمية الوقت .

٢- إنشاء قاعدة شاملة ودقيقة من المعلومات والبيانات.

٣- توفير نظم إنذار مبكر.

٤- الاستعداد الدائم لمواجهة الأزمة.

٥- توفير نظم اتصال تتسم بالكفاءة والفاعلية .

٦- القيادة السوية غير الانفعالية

نصائح وإرشادات عامة للعاملين في مجال البروتوكول

إذ ا كان الهدف الأساسي للعاملين في مجال البروتوكول هو تنمية العلاقات الودية بين الدول والشعوب والجماعات والأفراد وحماية المصالح السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية فيجب مراعاة ما يلي :

١- الاهتمام باللباقة في الحديث مع الجميع والبشاشة أثناء الحديث مع الحرص على أن باقي الحديث مع الجميع طبيعيا لا تصنع فيه ٠

٢- مراعاة آداب الحديث عند التحدث إلى اى فرد أيا كانت وظيفته أو درجته والتي من أهمها :

- عدم مقاطعة المتحدث أثناء حديثه٠
- عدم التحدث إلى أكثر من شخص في وقت واحد٠
- أن توجه النظر إلى من تتحدث إليه٠
- لا تكثر من حركة الجسم واليدين أثناء الحديث٠
- البعد قليلا عن من تحدثه حتى تتفادى الإفرازات التي قد تخرج من الفم عند الحديث٠

٣- الحرص على إطار التواضع مع الآخرين لأن التواضع يرفع قدر صاحبه ويجعله محبوبا من الآخرين٠

٤- مراعاة نظام الأسبقية فى التعامل مع الآخرين في كل شيء في الحديث ، الجلوس ، الركوب ، تناول الطعام ، الانصراف ، ... الخ ٠

٥- أن يراعى آداب تناول الطعام مع الآخرين سواء في المطاعم أو الولائم أو الدعوات الصغيرة أو حتى داخل أسرته والتي تشمل :

- غسل اليدين قبل تناول الطعام٠
- عدم وضع الذراعين على المائدة حتى لا تضايق من بجانبك٠
- استخدام الشوكة والسكين ووضع الشوكة باليد اليسرى والسكين باليد اليمنى بحيث يتم تناول الطعام باليد اليمنى٠
- عدم إحداث أصوات أثناء تناول الطعام٠
- مراعاة الاهتمام بترتيب المائدة واستخدام الزهور بشكل يساعد على فتح الشهية مع مراعاة التنسيق فيما يتم تقديمه من حيث الشكل والمضمون وأن تتضمن قائمة الطعام ما يتناسب مع أذواق المدعوين٠

- عند دخول المطاعم يفضل جلوس كل زوجة علـى يمـين زوجهـا وأن تعطي القائمة للسيدات أولا وعدم النظر في طعام المدعوين وعدم رفـع الصوت أثناء مناداة الويتر أو الجرسون.

٦- أن تحدد بدقة شديدة متى يجب أن تقدم الشكر ومتى يجب عليك الاعتـذار وسنوضح ذلك فيما يلي :

*** متى تتوجه بالشكر ؟**

" من لا يشكر الناس لا يشكر الله " فالشكر هو الإقرار أو الاعتراف بمـا أنعم الله به على الإنسان والثناء على المحسن بذكر إحسانه ، ويوجـه الـشكر بالعديد من الطرق على حسب أهمية السبب أو المناسبة التي يتم فيها الشكر فقد يكون بالكلمة المسموعة أو المكتوبة أو الابتسامة أو إرسال بطاقـة شـكر أو غيرها ، وهناك العديد من المواقف والمناسبات التي يمكن أن تقدم فيها الشكر للآخرين ومنها بصفة خاصة ما يلي :

أ) من قام بتقديم التهنئة لنا في مناسبة سـعيدة (خطوبـة – زواج – مولود جديد – نجاح – شفاء من المرض – عيد ميلاد – عودة من السفر ... الخ)

ب) من قام بتقديم المواساة لنا في ظروف عصيبة (موت – مـرض – حادث .... الخ) .

ت) من دعانا إلى وليمة أو حفلة أيا كان نوعها كما سبقت الإشارة سواء قبلناها أو اعتذرنا عنها.

ث) من دعانا الى نزهة أو رحلة أو مصيف.

ج) من قدم لنا هدية أيا كان نوعها .

ح) من قدم لنا خدمة أو قام بتأدية أي عمل لنا.

خ) من مهد لنا طريقا أو أفسح طريقا للمرور أو هيأ لنا مكانا للجلـوس أو الوقوف خاصة في الأماكن المزدحمة كوسائل المواصلات.

هذا وهناك الكثير من المواقف التي لا يمكن حصرها والتي تعود إلى حسن ذوق الشخص وإحساسه بغيره.

٧- الحرص على حسن المعاملة في مجال العمل سواء كان رئيسا أو مرؤوسا ويتم ذلك من خلال عدة إجراءات تتمثل فيما يلي :

أ) الاحترام المتبادل بين جميع العاملين رؤساء ومرؤوسين.

ب)الاهتمام بالمجاملات في المناسبات المختلفة بين العاملين في المكان الواحد.

ج)مكافأة العاملين المجتهدين.

د) استخدام الألقاب الرسمية خاصة عند مخاطبة الرؤساء للمرؤوسين مثل (سيادة الرئيس، الدكتور ، المهندس ، السيد أو السيدة ، الآنسة ، الأستاذ ، أو الأستاذة، سيادتك ، أو حضرتك)

هـ)الحرص على عدم دعوة الأقارب أو الأصدقاء إلى مكان العمل.

و)عدم رفع الكلفة بين الرؤساء والمرؤوسين.

ز)عدم إقحام أو ذكر مشاكل الحياة الشخصية في مكان العمل .

ح)معرفة كافة متطلبات وظيفتك والحرص على متابعة كل جديد في مجال العمل.

ط)الاعتذار عن طلب إعادة السؤال من محدثك.

ي)الصدق والأمانة والذوق والمرونة في التعامل مع الآخرين خاصة في مجال العمل.

ك)الحرص على الظهور بمظهر أنيق يتناسب مع طبيعة العمل الدبلوماسي أو الرسمي بصفة دائمة ومستمرة.

٨- تقديم الاعتذار متى تطلب الأمر ذلك لأن من آداب الإسلام الحنيف وتعاليمه التي وضحها لنا رسول الله ﷺ في قوله :" لا ينبغي للمؤمن أن يذل نفسه ، قالوا : وكيف يذل نفسه يا رسول لله قال : يتعرض من البلاء لما لا يطيق" وفى وصيته ﷺ لأحد أصحابه : " إياك وما يعتذر منه."

ولكن ماذا يفعل الإنسان إذ وقع فيما يوجب الاعتذار ؟ وهن يجب على أي إنسان

يقع فيما يوجب الاعتذار إلا يتجاهل ذلك أبدا بل ينبغي عليه أن يبـادر بالاعتـذار ليؤكد سلامة نيته وحسن قصده وقد جاء في الـثر عن سيدنا عمر بـن الخطـاب رضي الله عنه قوله :" مراجعة الحق خير من التمادي في الباطل" وهو مـا أكـده موقف الرسول الكريم عندما تعالى أبو ذر الغفاري على بلال العبد الحبشي وعيره بسواد أمه وقال له يا بن السوداء وشكاه بلال إلى رسول الله ﷺ ويقول لأبـي ذر أعيرته بأمه ؟ إنك امرؤ فيك جاهلية ، إخوانكم خولكم جعلهم الله تحت أيديكم فمن كان أخوه تحت يده فليطعمه مما يأكل وليلبسه مما يلبس ولا تكلفوهم ما يغلبهم فإن كلفتموهم فأعينوهم " وما إن سمع أبو ذر هذا التأنيب حتى نام ووضع خده علـى التراب معتذرا لبلال قائلا والله لا أنهض حتى يطأ بلال خدي بقدمه".

ولا يكفي الاعتذار في حالة إذا ما تسبب الشخص في إتـلاف شـيء مـا لشخص آخر بل يجب تعويضه بما يماثل ما أتلفه إذا أمكن فإن لم يمكن ذك فيكفي الاعتذار بكلمة متأسف مرة واحدة دون تكرار لأن المبالغة في الاعتذار أمر غيـر مستحب.

وهناك حالات كثيرة ينبغي الاعتذار منها ، منها على سبيل المثال ما يلي :

أ) الاعتذار عن تلبية دعوة موجهة إليك لأي مناسبة .
ب) الاعتذار بسبب تأجيل موعد تم الاتفاق عليه أو التأخر عنه لأى سبب مـن الاسباب.
ت) ففي حالة قطع حديثك مع من تتحدث معه أو قطـع حـديث بـين اثنـين يتكلمان.
ث) في حالة إعطاء ظهرك لأحد الأشخاص الجالسين.
ج) في حالة تعطيل أي شخص عن عمله.
ح) في حالة صدور أي شيء خارج عن إرادتك ولو لم يكن يقصده.
خ) في حالة الاحتكاك أو الاصطدام بشخص ما في مكان مزدحم.
د) إذا انزلق لسانك عفوا أو اضطرارا إلى قول مزعج أو سؤال محرج.

ذ) إذا خرج من فمك أي شيء أثناء الحديث وتطاير على من تحــدث بــشكل غير مقصود.

وعلى من تم الاعتذار إليه أن يقبل هذا الاعتذار وأن يكون سمحا لأن التسامح من شيم الكرام ففي الحديث الشريف عن جابر رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ: " من اعتذر إليه فلم يقبل لم يرد على الحوض " وجاء في حديث أخر عن عائــشة رضي الله عنها :" من اعتذر إلى أخيه المسلم من شيء بلغه عنه فلم يقبل لم يــرد على الحوض " رواه الطبراني"

ومن أقوال الحكماء " ما أذنب من اعذر ولا أساء من من استغفر " ، " إن الأصاغر يهفون والأكابر يعفون ، والكريم أوسع مغفــرة إذا ضــاقت بالمــسيء المعذرة "

٩- الحفاظ على الابتسامة لأنها الوجهة المفروضة على الدبلوماسي لأن لها طابع براق في العلاقات الدبلوماسية بصفة خاصة فهي جواز المرور لكــل عمــل ناجح والابتسامة صفة الشخص الودود الذي يسعده أن يبعث الأمل والتفــاؤل في نفوس الآخرين وقد كان رسول الله ﷺ أكثر أصحابه تبسما فعن عبــد الله ابن الحارث قال : "ما رأيت أحدا أكثر تبسما من رســول الله ﷺ " ، وعــن عائشة رضي الله تعالى عنها أنها قالت : " ما رأيــت النبــي ﷺ مــستجمعا ضاحكا حتى أرى منه لهوانه كان يبتسم "

ومن وصايا الخضر عليه السلام " كن باسما ولا تكن ضاحكا " ومن القواعد التــي يجب مراعاتها عند تواجد أي شخص ذى اعتبار خاص ألا تبد المجموعة بالضحك قبل أن يبدأ هو .

ورغم ما تصنعه الابتسامة في الوصول الى أمور من الصعب الوصــول إليها إلا أنها لا تباع ولا تشترى فهي نعمة من الله تعالى على عباده.

١٠- إذا كنت من المدخنين فيجب عليك مراعاة ما يلي :

أ) عدم التدخين في الأماكن العامة الممنوع التدخين فيها مثل وسائل المواصــلات

والمصاعد والأماكن المغلقة المزدحمة ٠

ب) تجنب التدخين على المائدة أثناء تناول الطعام٠

ج) لا تستوقف شخصا في الطريق العام ليشعل لك سيجارتك وإذا استوقفت أحد فيمكنك الاعتذار ٠

د) لا تقوم السيدة بتقديم السجائر لرجل ولا يجب أيضا أن تقوم بإشعالها له٠

هـ) لا يجب التدخين في أماكن العبادة والمناسبات الدينية أو أمام الوالدين أو أصحاب الفضل علينا٠

و) ليس من المقبول إذا كنت لا تدخن أن تقبل سجائر من الآخرين أو تترك السيجارة فترة طويلة مشتعلة في يدك دون استخدامها أو إلقاء رماد السجائر أو أعقابها في فنجان القهوة أو الشاي إلى غير ذلك٠

نصائح وإرشادات عامة للدبلوماسيات وزوجات الدبلوماسيين

إن المرأة الدبلوماسية سواء كانت عضوا في بعثة خارجية أو زوجة لأحد الدبلوماسيين فإنها يجب أن تتمتع بالعديد من الصفات والمميزات والمؤهلات التي تجعلها واجهة مشرفة لبلدها لذلك تهتم بهن الكثير من الدول وتخصص لهن مرتبات إضافية لاقتناء الملابس الأنيقة والإعداد والتدريب على قواعد الاتيكيت والبروتوكول العامة وذلك حتى تستطيع أن تؤدى رسالتها الدبلوماسية على أكمل وجه وعلى ذلك يجب أن تتمتع بمجموعة من المواصفات التي تؤلها للقيام بهذا العمل الجليل من أهمها :

١- أن تكون ذات ثقافة عالية ٠

٢- أن تكون ملمة بشيءون الضيافة والاستضافة ٠

٣- أن تكون ملمة إلماما شاملا بقواعد وآداب السلوك الاتيكيت٠

٤- أن تكون على دراية كافية بقواعد العمل الرسمي وأصول التشريفات وغيرها (البروتوكول)٠

٥- أن تكون ذات روح اجتماعية وأن تعي جيدا أصول العمل الاجتماعي وأن تهتم بحضور الصالونات والجمعيات الخيرية والمشاركة في كافة أنشطة المجال الاجتماعي في البلد الموجودة به ٠

٦- أن تكون دارسة جيدة لتقاليد وثقافة البلد الموفدة إليها حتى تستطيع تقييم موقفها من ناحية السلوك والمظهر والنشاط ٠

٧- أن تكون ذات مظهر أنيق وأن تهتم بأناقتها ومظهرها الشخصي بدرجة كبيرة جدا٠

٨- الإشراف على عمل الدعاية لأهم منتجات بلدها وفنونها من خلال اشتراكها في المعارض والأسواق الخيرية والحفلات والندوات ٠

٩- الحرص على إنشاء علاقات صداقة مع سيدات رجال الدولة والبعثات الدبلوماسية والشخصيات النسائية الكبرى٠

١٠- التعاون الصادق مع زميلاتها في البعثة والاهتمام بشئون سيدات جاليتها الوطنية في المجتمع الذي تعيش فيه وأن يقمن جميعا بمشاركة الهيئات الوطنية في مشاعرها ومجاملاتها مجاملة جماعية وفردية في المناسبات السارة والضارة على السواء. مع ملاحظة أنه ليس من المرغوب فيه أن تشتغل زوجة الدبلوماسي بالأمور السياسية إلا أن زوجها قد يستعين بها في ظروف اضطرارية لذلك تحرص معظم الدول على حصول ممثليها على ترخيص مسبق للزواج وعدم الزواج أصلا من سيدة أجنبية وذلك للتثبت من مكانة الزوجة الاجتماعية والوثوق من ولائها لأن مسئوليتها لا تقل عن مسئولية الدبلوماسي فهي عنوان لبلدها ومقياسا لنهضتها وصورتها داخل البلد الموجودة بها .

لذلك نستعرض فيما يلي مجموعة من النصائح والإرشادات العامة التي وضعها الخبراء والمتخصصون في مجال البروتوكول للدبلوماسيات وزوجات الدبلوماسيين وجميع العاملين في مجال العمل الرسمي والاجتماعي من أهمها ما يلي :

١- التدريب المستمر للأبناء الصغار على التعامل باحترام مع الآخرين وتدريبهم على ذلك في مجال الأسرة حتى لا يحرجك في المواقف الخارجية.
٢- التدقيق على حسن اختيار الأصدقاء بشكل جيد على أن يكونوا في نفس المستوى الفكري والثقافي والاجتماعي.
٣- الاطلاع والمتابعة الجيدة لكافة الأحداث من حولك سواء كانت سياسية أو اجتماعية أو اقتصادية أو ثقافية .
٤- عند قيامك بأي دعوة سواء كانت حفل إفطار أو غذاء أو عشاء أو وليمة أو حتى حفل شاي تأكدي من كل شيء بنفسك وقومي بالإشراف الكامل على كل شيء ابتداء من نظافة الأدوات وأنواع الأطعمة وجودتها وطرقة تقديمها.
٥- حسن استقبال ضيوفك ببشاشة ولطف وسعادة لأن البسمة تفتح الأبواب المغلقة.

٦- إذا جلست وأنت ترتدي ملابس قصيرة ينبغي ضم الركبتين أثناء الجلوس في الأماكن المختلفة ويفضل الملابس التي لا تتعارض مع تعاليم الأديان.

٧- عند ذهابك لحفل يجب ارتداء الملابس التي تتناسب مع نوع الحفل الذي تذهبين إليه.

٨- إذا كنت تتبعي نظاما معينا " رجيم " يجب الاعتذار عن الذهاب لحفلات الطعام بطريقة مهذبة أو طلب أطعمة خاصة بالرجيم.

٩- عند السفر لا يجب أن تضعي الأمتعة والحقائب بطريقة تعوق حركة المسافرين وكذلك عدم حمل أمتعة كثيرة.

١٠-لا ترتدي النظارة الشمسية في حلة وجود شخص تعرفت عليه لأول مرة.

١١-لا تتسرعي في رد الدعوة ويفضل أن يكون ذلك بعد فترة وبعد التشاور مع الزوج.

١٢- لا تستأثري بالحديث طوال الوقت بل يجب إعطاء فرصة للمدعوين للتحدث في الموضوع.

١٣-إذا رغبت في ترك الحفل يجب مراعاة أن يتم ذلك بطريقة هادئة حتى لا تتسببي في إزعاج المدعوين بخروجك.

١٤- إذا رغبتي في زيارة إحدى صديقاتك فيجب تحديد ميعاد قبل الزيارة حتى لا تتسببي في وجود أية مضايقات من زيارتك المفاجأة.

١٥- لا تلحي على الضيف في تناول المزيد من الطعام لاعتقادك بأن ذلك كرم حيث إن إصرارك على ذلك قد يسبب له متاعب صحية .

١٦- لا تحملي في نفسك أي كراهية لأحد وحولي اكتساب ثقة واهتمام الآخرين وحبهم لك.

١٧- كوني حكيمة عندما تتعرفي على أحد الأشخاص لأول مرة فالاندفاع غير مطلوب ولا تتسرعي في الحكم على الناس ولا تتعالي عليهم.

١٨- لا تتباهي أو تتفاخري بما تملكيه من أشياء وأموال ولا تبالغي بالتفاخر

بالأجداد والآباء ووظائفهم لأن ذلك قد يثير الحقد والحسد لدى الآخرين.

١٩- إذا ذهبت إلى مكان فاخر فاق توقعاتك لا تظهري اندهاشك أو إعجابك المبالغ فيه.

٢٠- كوني دائما طبيعية ولا تتصنعي في ردود أفعالك أو انفعالاتك أو حديثك .

٢١- تعاملي مع خدم منزلك برفق ولين لأن الرفق إن وجد في شيء زانه وإن نزع من شيء شانه.

٢٢- لا تقلدي الآخرين في كل التصرفات ولكن اتخذي منهم القدوة الحسنة في المواقف التي تعجبك.

٢٣- لا تخجلي عند الاعتراف بالخطأ ولكن لا تكثري من الأسف ولاعتذار.

٢٤- عند تحدثك في التليفون يجب مراعاة عدم إطالة المكالمة إلا في الظروف الاضطرارية ويجب أن يكون صوتك هادئا وتجنبي التحدث في وقت مبكر أو متأخر إلا في الضرورة القصوى.

٢٥- في حديثك مع الآخرين في المناسبات المختلفة أو في النوادي وحفلات السمر تجنبي الموضوعات الخاصة بك وبأسرتك ولا تظهري حبك لزوجك أمام الآخرين بل عامليه باحترام.

٢٦- لا تتحدثي عن الرجيم في وجود سيدة سمينة ولا تتحدثي عن الحمل ومتاعبه أمام الآنسات.

٢٧- تجنبي الخجل والضعف والهروب من المسئولية.

٢٨- احرص على الاهتمام بمظهرك وحافظي على رشاقة قوامك.

٢٩- قومي باختيار الملابس المناسبة لسنك وكذلك المناسبة لنوع الحفل الذي ستحضرينه وهنا يفضل للسيدات والآنسات ذوات البشرة السمراء ارتداء الملابس ذات الألوان الفاتحة أما ذوات البشرة البيضاء فيفضل أن يرتدين الألوان الداكنة لأن الألوان لها تأثير كبير في إظهار ملامح الوجه.

٣٠- دققي جيدا في اختيار أنواع الحلي والاكسسوارات التي سوف ترتدينها في

المناسبات المختلفة بما يتناسب مع ألوان الملبس الذي ترتديه وكذلك نوع الحفل الذي ستحضرينه.

٣١- من غير مستحب استخدام العطور ذي الرائحة النفاذة لأنها قد تتسبب في مضايقة الآخرين.

٣٢- لا يجب السؤال على المريض عن طريق الاتصال التليفوني بل يفضل زيارته شخصيا إلا إذا تعذر الأمر بسبب بعد المكان وكذلك بالنسبة لواجب العزاء فإن الاتصال التليفوني غير لائق.

٣٣- احرصي على إرسال كروت التهنئة والمعايدة وقتها ولا ترسليها بعد وقوع المناسبة.

٣٤- دربي أطفالك على أصول اللياقة وقواعد الاتيكيت داخل المنزل وخارجه وعوديهم على الهدوء وعدم العبث في الأشياء عند زيارة الآخرين واحرصي على تدريبهم منذ الصغر على اتيكيت تناول الطعام وكيفية التصرف في الحفلات والولائم المختلفة التي قد تدعو إليها وإذا وجهت دعوة لحفل مذكور بها ممنوع اصطحاب الأطفال لا تجعلي أطفالك يحضرون هذا الحفل وأبقيهم في غرفتهم حتى لا يشعر المدعوون بالغيرة.

لكل مناسبة .. زهرة مناسبة !

لكل مناسبة زهورها التي تنطق بتهنئة ناجح في شهادة دراسية أو حاصل على درجة الماجستير أو ادكتوراة أو للتهنئة بالزواج أو لزيارة المريض أو للاحتفال بعيد الحب .. وغير ذلك من المناسبات.

وباقة الورد تتحدث بالنيابة عن صاحبها وتعبر عن أحاسيسه ومشاعره تجاه من يهديها إليه وهذا مما توضحه لنا خبيرة تنسيق الزهور أشجان سمير فتقول إن أنسب بوكيه لزيارة المريض هو الذي يحتوي على زهرة عصفور الجنة بلونها البرتقالي والأصفر ومعناها الفرحة والابتهاج ، أما زهرة عباد الشمس التي تحمل النية الصافية بلونها الأصفر الذهبي فهي أفضل بوكيه للتهنئة بمناسبة ترقية أو الحصول على درجة ماجستير أو دكتوراة ، أما زهرة الفا امنجو فهي الأنسب للزيارات المنزلية لأن معناها حسن الضيافة وألوانها (الزهري والأبيض) مريحة للأعصاب والعين .

وتضيف أنه في مناسبة الاحتفال بعيد الحب كل البوكيهات تزين بالورود الحمراء لأنها تعكس لون القلب الذي ينبض بالحب .

وفي بوكيهات مناسبة الخطوبة والزفاف والتي يطلق عليها اسم " جيرب " فلابد من وجود زهرة الأوركيد وهي الحسناء وألوانها من قوس قزح وأيضا زهرة التيوليب وتعني التريح بالحب كما أنها الزهرة الوحيدة التي تجمع بين مختلف ألوان الزهور.

المراجـــع

١- القرآن الكريم.

٢- الإنجيل.

٣- التوراة.

٤- الأحاديث القدسية.

٥- الأحاديث النبوية الشريفة .

٦- الدساتير.

٧- القوانين .

٨- مواثيق الشرف .

٩- العادات والتقاليد .

١٠- الأعراف.

١١- السفير: عبد الفتاح شبانه، السيدة/أميرة مصطفى صــادق، آداب التعامــل والإتيكيت ، دار الأمين للنشر، ١٩٩٦م.

١٢- السفير:عبد الفتاح شبانه، الزيارات والحفلات الرسمية، دار الأمين للنشر، القاهرة ١٩٩٧م.

١٣- السلوك الاجتماعي في الإسلام ,الشيخ : حسن أيوب , دار التوزيع والنشر الإسلامية , القاهرة , ١٩٩٦م.

١٤- القانون الجمركي رقم ٦٦ لسنة ١٩٦٣م للإعفاءات الجمركيــة المقــررة للبعثات الدبلوماسية والقنصلية.

١٥- دليل كل بيت إلي الاتيكيت , أحمد تهامى سلطان , دار الطلائــع للنــشر والتوزيع , القاهرة , ١٩٩٧م.

١٦- آداب التعامل وفن الاتيكيت , عيسلين أندريانى ,ترجمة : ريمة الفوال , دار الكتاب العربي , ٢٠٠١م.

١٧- الاتصال والخدمة الاجتماعية المعاصــرة , محمــد محمــود مــصطفى , ١٩٩٨م.

١٨- سيد حسن السيد ٠ التطبيق المعاصر لفــن الاتيكيــت والبروتوكــول (دار الجمهورية ، ٢٠٠٢م)

١٩- سامي عبد القادر سعيد ٠ الاتيكيت والبروتوكول ، دن ، ١٩٩٦م

٢٠- الخطابة نشأتها وميادينها , محمود محمد رسلان , ط٢ , دار التقوى للنشر والتوزيع ,القاهرة , ٢٠٠١م.

٢١- فن الاتيكيت ,الحرية للنشر والتوزيع, جمال إبراهيم , القاهرة , ٢٠٠١م

٢٢- الاتيكيت علم وفن ,أمينة الأعصر ، المركز العربي للنشر.

٢٣- الاتيكيت وغن التعامل مع الناس , جمال الكاشف , القاهرة , ٢٠٠٠م.

٢٤- جمال الدين رفعت ٠ آداب المعاملة الاتيكيت عنــد المــسلمين (المركــز العربي للنشر والتوزيع)

٢٥- فن الإتيكيت واللباقة، د. أيمن أبو الروس، دار الطلائع للنشر والتوزيــع، القاهرة، ٢٠٠١م

٢٦- فن قراءة الوجوه وكشف خبايا النفوس، د. أيمن أبو الروس، مكتبــة أبــن سينا للطباعة والنشر، ٢٠٠٢م.

٢٧- الإتيكيت، الطريقة لحياة أفضل، السفير: عبد الفتاح محمد شبانه، الــسيدة/

أميرة مصطفى صادق، القاهرة، دار الأمين للنشر، ٢٠٠٠م.

٢٨- دليل كل بيت إلى الإتيكيت، أحمد تهامي سلطان، القـاهرة، دار الطلائـع للطباعة والنشر، ١٩٩٧م.

٢٩- آداب التعامل وفن الإتيكيت، عيسى أندرياني، ترجمـة رسـميا الفـوال، القاهرة، دار الكتاب العربي، ٢٠٠١م.

٣٠- الإتيكيت علم وفن، أمينة الأعصر، مكتبة معروف.

٣١- إتيكيت الحديث وفن الكلام، يوسف سعد، المركز العربـي الحـديث، القاهرة.

٣٢- التطبيق المعاصر لفن الإتيكيت والبرتوكول وأثـره علـى الـسلوك الاجتماعي وسلوك العمل، سيد حسن السيد، دار الجمهورية، القاهرة، ٢٠٠٢م.

٣٣- المراسم: جامعة الدول العربية.

٣٤- المراسم: وزارة الخارجية المصرية.

٣٥- المراسم: محمود تيمور الأمين العام المساعد لشئون لمراسـم بـالأمم المتحدة.

٣٦- المراسم العسكرية: اللواء أحمد محرز الأمين العام المساعد لـشئون المراسم بمجلس الوزير المصري.

٣٧- عبد الفتاح محمد شبانة ، أميرة مصطفى صادق ، الاتيكيت الطريق لحياة أفضل : كيف ننظم حياتنا ؟ وكيف نحياها ، طـا (دار الأمـين للنـشر والطباعة ، ٢٠٠٠م)

٣٨- كيف تتغلب على الخجل وتكسب مودة النـــاس ,أمـــل خليـــل الـــسعدانى , القاهرة, ٢٠٠٠ م.

٣٩- كيف تعامل المرأة ,سامي محمود , القاهرة.

٤٠- فن الاتيكيت والبروتوكول , نبيل عشوش , ط٨ .

٤١- آداب المعاملة عند المسلمين , جمال الدين رفعت , المركز العربي للنـــشر والتوزيع.

٤٢- معاهدة فيينا ١٨١٥

٤٣- أصول الاتيكيت ,محمد رفعت , دار المعرفة للطباعة والنشر , بيروت.

٤٤- كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس ,دايل كارينجى , المكتبة الثقافيـــة , بيروت.

٤٥- اتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية عام ١٩٦١م

٤٦- القانون رقم ١٧ للإعفاءات الجمركية للمكاتب التجارية لسنة ١٩٦٢م

٤٧- الإشراف في العمل مع الجماعات , محمد شمس الدين , القاهرة.

٤٨- في بيتنا مسن " مدخل اجتماعي متكامل " , رشاد أحمـــد عبـــد اللطيـــف , ٢٠٠٢م- ٢٠٠٣م.

٤٩- فن التعامل مع الأبناء , رواء زين العابدين , القاهرة ، ٢٠٠٣ م.

٥٠- مصطفى كمال الديواني • المدخل لقواعـــد المراســـم ، وزارة الخارجيـــة ١٩٨٧م

٥١- التدريب العملي في الخدمة الاجتماعية (الجزء النظري) , نعمات محمـــد الدمرداش , القاهرة , ١٩٩٧ م.

٥٢- ٥٠٠ سؤال وجواب في الاتيكيت , مروة عماد الدين ,القاهرة , ٢٠٠٥م

الرسائل العلمية :

١- أحمد عبد الله ديدي ٠ انقضاء المعاهدات الدولية فــي الفقــه الإســلامي والقانون الدولي العام٠ رسالة دكتوراه غير منشورة ، (جامعة الأزهــر : كلية الشريعة والقانون بالقاهرة ، قسم الدراسات العليا ٢٠٠٧م٠

٢- وائل عبد الباري ٠ مستقبل تكنولوجيا المعلومات في مصر : دراسة الأبعاد الاجتماعية على عينة من المستخدمين ، رسالة دكتــوراه غيــر منــشورة (جامعة عين شمس كلية البنات ، ٢٠٠٢م٠

المراجع الأجنبية

1. Qwen Hargie , (etal) social skills in intrrnational communication , (london , Routl esj , 1994)

2. Eleanor Rooseve lt , common sense Etaquett , (new York : the Macmillan compang 1967 Iamescross giblin , form Hand to mouth , (new York crowel , 1987)

3. Vivian Buchan , make presentation with confidebce , new York) 2000



بسم الله الرحمن الرحيم

السيرة الذاتية

الاسم : الدكتور/ **رفعت عارف محمد عثمان الضبع**

الوظيفة : أستاذ ورئيس قسم الإعلام التربوي بكلية التربية النوعية بجامعة طنطا

اللغات التي يجديها :

العربية والإنجليزية والفرنسية.

الوظائـــــف:

١ - مستشـــــار مجلـــس الشعـــــب .

٢- عضو بمجلس أمنـاء إتحـاد الإذاعـة والتليفزيون (اللجان الدائمة).

٣ – مستشار إعلامي لبعض السادة الوزراء بمصر وبعض المؤسسـات الدوليـة.

٤ – خبير الاتيكيت والبروتوكول الدولي ومدرب معتمد دوليا٠

الإسهامات:

١ – مؤسس ومؤصل علوم الإعلام النوعي شارك بجهود كبيرة وشارك في تأسيس كليات التربية النوعية بالجهود الذاتية وبعض الجامعات والمعاهد الخاصة٠

٢ – له مؤلفات عديدة محكمة منشورة أصلت علوم الإعلام النوعي ونالت جوائز .

٣ – قام بالتدريس والإشراف وتحكيم الرسائل والبحوث العلمية بالجامعات العربية.

٤ – أحد رواد الأنشطة الثقافية بالجامعات المصرية.

٥ – رئيس تحرير المجلة العلمية المحكمة (الإعلام التربوي) ومستشار مجلة صحتي٠

٦ – شارك في تأسيس بعض القنوات التليفزيونية ومحطات الإذاعية والصحف المتخصصة.

٧ – مدرب دولي معتمد ومحكم في المهرجانات العالمية والبروتوكول والإعلام ٠

٨ – متحدث معتمد بالإذاعات العربية وكاتب بالصحف الدولية.

٩– أول من قدم برامج تليفزيونية عن فن الاتيكيت والبروتوكول بجانب العديد من البرامج التليفزيونية والإذاعية على المستوى الدولي باللغة العربية ونالت جوائز دولية.

١٠ – تم استضافته في العديد من البرامج التليفزيونية والإذاعية والتحقيقات الصحفية.

١١ – شارك في العديد من المؤتمرات والندوات والمهرجانات والمعسكرات الدولية.

١٢- الأمين العام والمتحدث الرسمي لمجلس حكماء الجامعات ورئيس ائتلاف الجامعات المصرية لثورة ٢٥ يناير

١٣ – نال العديد من الجوائز الدولية.

العنـــــوان : ٣٧ صقر قريش - شيراتون المطار - النزهة - القاهرة - مصر .

رقم التليفون: (محمول) : ٠١٢٧٤٦٢٤١١١ (منزل وفاكس) ٢٢٦٨٦٦٦٧(٠٠٢)

البريد الإليكتروني refaat8@hotmail.com – refaat7@yahoo.com

(الموقع) - www.askzad.com